ちょっとした ものの言い方

パキラハウス

講談社

フォーマルなおしゃべり言葉は一種のゲームです。

いま、その人の知性・家柄・ステイタスはちょっとした「口のきき方」から。本書が示す実用的な一〇〇〇の定型をさっそくに活用して下さい。

講談社◉定価1000円(本体971円)

フォーマルな言葉の　やりとりが　いま魅力です

1
礼儀正しさ
この本には　1000の定型が収録されています
きちんとした席で　ちゃんと話せる　あらたまった言い方

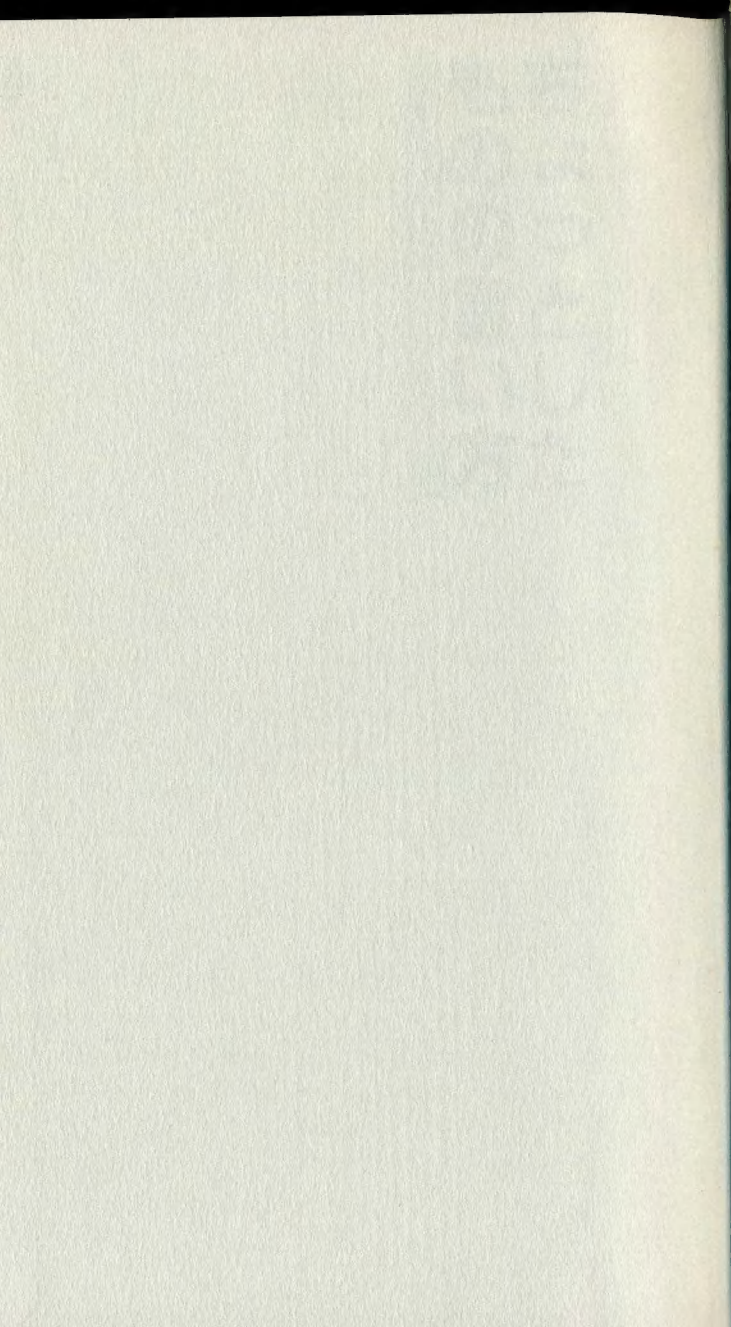
2
聡明さ
頭のよさを感じる　言いまわし
おくゆかしい表現

3
自分がある
人柄を感じる　言葉の選び方……
成熟した　おとなの文化の一端が　ここにあります

ちょっとしたものの言い方

◎

パキラハウス

講談社

Editor: Shingo Furuya GAKU2

Typography: Hitoshi Koizumi UNS

Published by Kodansha Ltd., Tokyo

Printed by Keishodo Co., Tokyo

Bound by Kuroiwataikodo Co., Tokyo

Printed in Japan

ちょっとした ものの言い方

この小辞典に収録した言葉は、約一〇〇〇あります。あるものは、さりげない挨拶の言葉であり、またあるものは、恐縮しながら語りかけるお願いの言葉です。またあるものは、立場の違いから、やむをえない対立関係をはらみ、なおかつ、相手との友好を壊すまいという切実な意志が、言い回しの裏に感じられます。そこには、人間関係の一〇〇〇のシーンがあります。

　そのシーンでは、どういった言葉を相手にかけるかひとつで、その後の二人の関係が、良好にも、険悪にもなりうるものです。それほどでない場合も、興ざめしたり、思いがけず親密になったりするような、ささいな変化をひきおこす力をもっています。そういった変化は、ささいではあるけれど、のちにふりかえったときに、あそこが始まりだったなと思える場合もあり、恐いものです。

「ものの言い方」という、いいならわされた単語には、「ものには言い方がある」、つまり、「言い方ひとつで、右にも左にも転んでしまう」だから「愚かな言い方、無神経な言い方に気をつけなさいよ」という注意が含まれています。さらに、「この言い方が、望ましい言い方ですよ」という、積極的な知恵の継承があります。

この知恵ある「ものの言い方」を眺めていると、なかなかなもので、人間関係のシーンに対する理解が深いなあという感動があり、また、どういうわけか笑ってしまいます。この笑いは、ほんとうのことを聞いたときに、うれしくなって笑ってしまうあの笑いで、つまりここには、何かの真理が含まれているのでしょう。この小辞典で集めようと試みたのは、そういった「ものの言い方」です。

一九九〇年四月　パキラハウス

1　**礼儀正しさ**

「ありがとう」と「ごめんなさい」が適切に表現できる

3　**自分がある**

説明文中の記号はそれぞれ次の意味を表しております。

◎ 望ましい言い方
✖ 好ましくない言い方
▮ 同じ意味の表現
➡ 返事
➡➡ 返事にさらに答える言い方

「ありがとう」と
「ごめんなさい」
が適切に表現できる

1 礼儀正しさ

近所の人とすれ違う

いってらっしゃい

近所の人がちょうど出かけるところで、
すでに行き先も知っている場合に言う。
学校へ行く子供に言うのはよいが、✖勤めに行くご主人には言わないほうがよい。
自分よりだいぶ年下の奥さんが買物に行くところに出合ったときなど言ってもよいが、
✖水商売のご出勤に対しては言わない。

お早いですね

夜の明け方、まだ家々が眠っている時刻に、
見かけた人にかける挨拶。
いつも早起きしている人同士は、
「おはようございます」だが、
たまに珍しく早朝の時間帯に姿を現した人には、「お早いですね」。

お気をつけて

旅行に出る人、
暗くなってから遠くまで帰る人、

悪天候の中を帰る人などに言う。
相手の無事を思いやる意味で、軽く使うのならよいが、
✖足もとのおぼつかないお年寄りに言うと、
かえって嫌がられることもあるので注意したい。

お出かけですか

これに対する答えは➡「ええ、ちょっとそこまで」でよい。

どちらへ

これは行き先を聞くというより「お出かけですか？」の変形である。
したがって答えは➡「ちょっとそこまで」でよい。

ちょっと　そこまで

このバリエーションとして、■「ちょっと買物に」「渋谷まで」、
男性なら「ヤボ用で」などがある。

あんまり　お天気が　いいものですから

「どちらまで？」と声をかけられたときのひとつの答え方。

いいあんばいに　天気がよくて

軽い返事としては➡「ほんとに、おかげさまで」。

よい　あんばいです

晴天が続いたとき、特に雨が仕事にさしつかえる人同士で言う。

はっきりしない　お天気ですね

曇り空で、降りそうで降らないときに言う。
✖明るくなりつつある曇り空には言わない。

あいにくの　お天気で

せっかくの休日なのに雨、
あるいは出合った人が、式に出席するとか外出するとかがわかっていて、
雨降りのときに言う。

やっと　おふとんが　干せますね

久しぶりの晴れの日に「いいお天気になりましたね」への返事として言う。
奥さん同士なら違和感がないが、
✖男性が口にすることはない。

お寒う　ございます

言いながら通り過ぎる。

日が長く　なりましたね

冬至を過ぎると日没がだんだん遅くなる。
春先から初夏にかけてぐらいによく交わされる挨拶。

だいぶ　春らしい気候に　なりましたね

ひと雨ごとに、
暖かくなる時分の挨拶。

だいぶ　春めいて　まいりましたね

なかなか　よい気候に　なりましたね

いつまでも　よく降ることで　ございますね

今年の暑さは　格別で　ございますね

けっこうな　おしめりですね

お暑う　ございます

いつまでも　お暑う　ございますね

あいかわらず　お暑い毎日で　ございますね

梅の花が咲き初める頃の挨拶。

厳冬、酷暑がすぎ、ほっと一息つく気候の挨拶。春、秋に言う。

梅雨時の挨拶。秋の長雨でも使える。

暑い盛りの挨拶。

久し振りに雨が降って、ほこりがおさまった、
あるいは作物が青々としたなどの場合に言う。
季節は春先から夏頃まで。

夏はこのひと言で用が足りる。

残暑の頃の挨拶。

「お暑うございます」はひと言だけですれ違う場合。
こちらは立ち話に発展する。

しのぎやすく　なりましたね

残暑のあと、秋らしい涼しい日が訪れた頃の挨拶。
◎「ようやく、朝夕しのぎやすくなりましたね」。

朝夕は　よほど涼しく　なりましたね

秋の気配が感じられる頃に言う。

日が短く　なりましたね

冬至に向かって、夕刻に出合った人と交わす挨拶。
秋の終わり頃に言うのはよいが、
✖十二月に入るともう言わなくなる。

冷えるねえ

寒波襲来。

いよいよ　おし迫って　まいりましたね

年末の挨拶。
一年間も、もう残すところ数日という、
あわただしさを述べあうもの。

仕事中の人へ

ご精が出ますね

家庭内の仕事や、
趣味的な仕事をしている人に言う。
草むしりや、垣根の手入れ、盆栽の世話、
車のワックスがけ、ペンキ塗りなど。
ただし、同じく垣根の手入れをしていても、
✖植木屋に向かい「ご精が出ますね」とは言わない。
仕事としてやっている人に対しては使ってはいけない。同業者ならよい。

お忙しそうですね

✖これも、仕事としてやっている人には言わない。
大そうじを手伝わされて、
バタバタしている夫などに言う。

大変ですな

「ご精が出ますね」と同じ意味で、
気軽に使う。
また、プラスの仕事ではなく、
✖復旧作業や後始末をしているときは、
「ご精が出ますね」とは言わず、
「大変ですね」を使う。

ごしょう　お出し

京都弁で、
「ご精が出ますね」にあたる。

玄関先で

おじゃまに　あがりました

訪問先の家族にかける言葉。▮「おじゃましております」。

ようこそ

喜びをもって、迎える表現。

しばらくでした

再会を喜ぶ。

どうも　わざわざ

お礼の用向きで　訪問した客にかける言葉。

お待ちどうさま

主人が身づくろいなどで、すぐに出迎えられず、客の通されている部屋に遅れて出るとき。
いったん中座したあとでも。

お忙しいときでは　なかったんでしょうか

相手の都合を思いやる。
約束をしていた場合は➜「いいえ、いまちょうど暇なときですから」と、
相手に、心配せず、くつろぐようにという気持ちを伝える。

お久しぶり

同等か、目下の者に対して使う。
目上の人に対しては、「ごぶさたしておりました」。

ちっとも　お変わりに　なりませんね

年輩者に対する挨拶。
「いつも若々しくっていらっしゃいますね」という言い方が、
そぐわなくなった年齢の人に使う。

お変わりなくて　けっこうです

生活上、健康上の悪い事態がなくてよかったの意味。
年齢に関係なく使える。

これは　おめずらしい

同輩、目下の者に使う。
いつも待たされていて、本人の多忙のため来れなかった人が言われた場合は、
驚きと喜びの表現になるが、
✖そうでない場合は、
皮肉っぽいニュアンスが強くなるので、できれば避けたい言葉。

ご近所まで参りましたので

近くまで来る用事があったので、
✖ついでに寄りましたの意味で使うと、

相手に失礼。
また、先方の都合を無視していることにもなる。
せっかく近所まで来ていて、顔を見ないで帰るのはとても残念と思えるくらい親しく、
先方が訪問を喜ぶ場合の挨拶である。

おじゃまします

玄関先での挨拶がひと通り終わり、
家の中に上がるときにかける言葉。
居間、応接間などに通され、
すでにそこに人が居る場合にも「おじゃまします」と軽く会釈する。

ごぶさたしております

世話になった目上の人に対する挨拶。
◎「長い間ごぶさたしておりました。お変わりございませんでしたか?」。

どうも　遅くなりまして

約束の時刻に遅れた場合は、
まず◎「どうも遅くなりまして申しわけありませんでした」。
✖謝る前に、交通が渋滞していて、とか、
急な来客があってといった、
言い訳をするのは礼を失することになる。

おいとまごい　かたがた参りました

前よりいい身分になって、相手との従来の関係が切れる場合の挨拶。
たとえば下男、下女が存在した時代に、結婚のため郷里に帰る際に世話になった人にする挨拶。
現代では皮肉まじりでしか使い道がない言葉。

おあがりください

玄関先の客を部屋に招く挨拶。◎「むさくるしい所ですが、どうぞおあがりください」。

いえ　お玄関先で

「おあがりください」とすすめられたときの辞退の言葉。
◎「いえ、お玄関先で失礼いたしますので」。
主人側は、客が固辞してあがらなかった場合は➡「今度、ぜひゆっくりお遊びにいらしてください」。

あがれ　あがれ

ごく親しい間柄でのみ使える言葉。

さぁ　おあがんなさい

親しみを込めた言い方。
夫の若い部下や、子供時分から知っている縁者に、言うのに適している。
◎「さあ、おあがんなさい。待ってたのよ」。

おいでやす

「いらっしゃいませ」の関西弁。

座敷で

どうぞ　ご遠慮なく

客が固くなっているとき、くつろぐようすすめる言い方。
◎「どうぞご遠慮なく、お平らになさってください」。
「お平らに」は、
「どうぞ膝をおくずしください」と言ってもよい。

おかげさんで

「その後お元気でしたか？」に答える関西の言い方。

まあ遠者に　くらさしてもろてます

簡単に「おかげさまで」「おかげさんで」「まあ、何とか」と軽く受けてもよい。

どうぞ　お構いなく

客が、主人側に、もてなしを遠慮する言い方。
◎「どうぞお構いなく、すぐ失礼いたしますので」と言う。
立ち働く家人に対する、ねぎらいをこめた挨拶でもある。
茶菓子などを出されたとき、
◎「申しわけございません。本当にどうぞお構いなく」と、
目礼するとよい。

ご無事で　なによりです

危険な目にあったか、
またはあう可能性があった人が、
帰ってきたときに、こう言う。

はじめまして

初対面の場合、
◎「はじめまして。菊池と申します」と、
挨拶する。

お初に　お目にかかります

「はじめまして」の、
少し古風な言い方。

ようこそ

よくいらっしゃいましたの意味。
目下の者に対して使う。

よく　いらっしゃいました

✖目上の人に対しては使えない。
目上、年上の訪問者には、「いらっしゃいませ」と迎える。

お疲れ遊ばしたでしょう

遠来の客に対しての挨拶。

お見限りですね

客商売の人の挨拶。
しばらく足の遠のいていた人が、
久しぶりにやってきた時に言う、
やわらかくからんだ挨拶。

どうぞ　ごゆるりと

■「どうぞ、ごゆっくりなさってください」と同じ。

ごぶさたいたしました

目上の人に対する挨拶。
◎「ごぶさたいたしました。お変わりございませんか？」。

何も　ありませんが
どうぞ召し上ってください

客に食事をすすめるときの挨拶。
客は↓「けっこうなものを恐縮です」
「お言葉に甘えて、頂だいいたします」と受ける。
食事が終わったら、
「たいへんにごちそうさまでした。おいしゅうございました」。
主人側は↓↓「お粗末さまでした」と言って膳を下げる。

ほんとに　つまらない物ですが

手みやげを持っていったときの挨拶。
渡すときに「つまらないものですが」と言ってへりくだる。
客におみやげを持たせて帰す場合にも同様。
■「つまらないものですが、おひとつ」とか、
■「荷物になっておじゃまかもしれませんが」と、
言って手渡すとよい。

いつも　お電話ばかりで失礼しております

ふだん、電話口での応対のある人同士の初対面の挨拶。
◎「はじめまして。いつもお電話ばかりで失礼しております」。

お兄さんには　お世話になっています

会社の同僚、
上司の家族と会ったときの挨拶。

みなさま　お元気で　いらっしゃいますか

久しぶりに会った知人に、
家族のご機嫌をうかがう挨拶。

先日は　たいへん　ごちそうさまでした

前回会ったときの話から始めると、
関係を大切に考えているのが伝わる。

それが相当に前のことであっても、
世話になった謝礼は、改めて述べたほうがよい。
◎「もう一年になりますか。あのときはたいへん楽しかった。すっかりごちそうになって」。

先日は　たいへん　おじゃまをいたしました

前回、訪問し、
もてなしを、うけたことを感謝する挨拶。

いつも　おうわさを　うかがっておりました

初対面であっても、
紹介者と親しい人の場合は、
「いつもおうわさを……」と述べる。
相手に対して、
自分は好意と興味を持っているのですということが、これで伝わる。

お当てなさい

目下の者に対して座ぶとんをすすめる言い方。
目上、年上の人に対しては、「どうぞ、お当てください」。

お敷きなさい

目下の者に対して、
座ぶとんをすすめる言い方。

恐れ入ります
座ぶとんをすすめられ、座るときの挨拶。

まぁ　おかけなさい
洋間ならば、イスをすすめる。

お忙しいですか
■「お元気？」と同じ。
➡返事は「ええ、相変わらずです」「まあぼちぼちですよ」。

けっこうですね　お忙しくて
お互いに健康で過ごせていることを喜ぶ。

せっかく　いらして　いただいたのに
主人が留守だったり、途中で外出しなければならない用向きができたりして、客がゆっくりできない場合。

せっかくのところを　あいにく
客をもてなせない事情があるときに。

この度は　また　お世話になります
数日間、泊めてもらうとき。

ほんとに　お久しぶりで　よくいらっしゃいました
長いぶさたのあとで。

お忙しいところ　申しわけございません

訪問は相手の時間を、
自分のために使わせるわけだから、
ひまにしていることが、わかっていてもこう言う。

およろしかったら　お風呂を

寝る前ばかりでなく、
汗にまみれて遠方から、
はるばる来た比較的、気のおけない客に対しても、
この心くばりは喜ばれるかもしれない。

いい　お湯でした

お風呂からあがったことと、同時に感謝をつげる。

お元気ですか

部屋に通され、
用件を切り出す前に、
お互いの生活が、
つつがないか気づかい合う。

はぁ　おかげさまで

元気にくらしていたかどうか、
尋ねられたら。

お疲れになったでしょう

遠いところから来た人、あるいはお年寄りにかける言葉。

こんにちは　どうも　ごぶさたいたしまして

通された部屋に、
家族が挨拶に来たら。
➡返事は「いいえ、こちらこそいつもごぶさたばかりで」。

お寒く（お暑く）ありませんか

相手が快適にくつろいでいるか、気を配る。

つまらないものですけれど　これうちから

みやげものを、差し出すときに。

まあ　ごていねいに

おみやげを、受け取る際に。

お恥ずかしいんですけど　これ

お礼の意味をこめて、
手作りのものなどを上げるとき。

なんにも　召し上がるものがなくて

食べ物を盆にのせて運びながら。
■「あいにくとなんにもなくて」
■「なんにもおかまいできませんで」とも。

お口に　合いますかどうか

食べ物をすすめて。

お口に　合いましたかどうか

食べ物を贈ったお礼にかえして。
贈られたものに満足したことを示すには、➜「たいへん結構でした」。

お待ちどおさま

酒のもてなしや、食事をはこびながらの挨拶。
◎「お待ちどおさま。遅くなってごめんなさい」。

はい　熱いのをどうぞ

熱かんを運んできて、お酌するとき。

もう　ほんとに　かまわないでください

もてなしを遠慮する言葉。
主人側はこれに対し、
➜「いいえ、なんにもおかまいできません」。

おあがりください

食べものをすすめる。

どうぞ　召し上がって

食べるきっかけを作ってあげる。
■「まあまあ、どうぞ」。

いただきます

すすめられてから、手をつける。

ごちそうさま

はしを置いて。

いやぁ　もう充分いただいて

おかわりを遠慮する。

お手洗いを拝借したいのですが

他に、■「トイレ」「ご不浄」などの、言い方もある。

お床　しきましょうか

遅くまで話がはずんで、そろそろ切りあげどきがきて。
もちろん泊まる客の場合。

おやすみになったら

たまった話も尽き、
夜も更けて、客人を寝室にいざなう。

では　やすませていただきます

寝る時刻がきて。

おやすみなさい

床をのべてもらって、
あるいは床をのべてあげて、別れるときに。

辞去のきっかけの言葉

どうも遅くまで

腰を上げる、きっかけを作る言葉。

すっかり長居(ながい)してしまって

話の一段落したとき、
あるいは主人側が、
「時分どきですのでお食事でも」と、すすめてくれたとき、
◎「すっかり長居してしまいまして。もう失礼しなくては」と席を立つ。
食事あるいは飲み物をすすめられたときは、特にそろそろ潮時と考えるべきである。

そろそろ勝手ですけれど

立つ用意を始める。
なごりおしさを表して、
引きとめるには、
➡「そうですか、でもまだ」。
こういわれて尻を落ちつけるのは嫌われる。
➡➡「ええ、でももう」と立ち上がる。

おや　もうこんな時間だ

いただきだちで　申しわけございませんが

今日は　かえってご迷惑を　おかけしてしまって

どうも勝手なことばかり　言ってしまって

ここらで　おいとまします

適当な折に時計を見て言う。
しかし、主人側が話している間に、
✖ちらちら時計を見て、
きっかけをつかもうとするのは、
相手の話を、ないがしろにする態度でよくない。

食事をふるまわれたあと、
そうそうに失礼する場合、
「食い逃げみたいですみません」を丁寧に言う言葉。

主人側、客側ともに使える。

座談が楽しく弾んだとしても、こういってしめくくる。
それに対しては➡「いいえ、おかげさまで楽しかったですわ」。

■「そろそろおいとまします」
■「残念だけどもうおいとましないと」など、
丁寧で古風な言い方。

今日は　とても楽しかった

それでは●日に

近いうちに　また

デートの別れぎわにボーイフレンドに、
また、パーティを辞去する際ホストに言う。
「またぜひ誘ってください」
「またお招きください」と続ける。

仕事上の打合わせを切り上げるとき、
次の日取りが決まっていれば、
「それでは、十日にまた」と言って、
終了の合図とする。
↓「ではこちらからお電話します」
↓「ご連絡お待ちしております」など、
スケジュールを再確認しつつ、
辞去のきっかけにする。

現在は仕事上のつき合いはないが、
いつかあるかもしれない人、
会社内の同僚などに対して言う。
関係は切らないでおきましょうぐらいの意味。

いずれまた　日を改めて

これを　ご縁に

今後とも　どうぞよろしく　お願いいたします

研究して　出直してまいります

第一回の会合では、

商談がまとまらなかった場合に言う。

客先を訪問した際、

話がまとまらなくてもこのように、挨拶して辞去する。

セールスに訪問したのだが手厳しく、

はねつけられたときは、

◎「貴重なご意見をありがとうございました。

研究して出直してまいります」。

客を送り出す

ぜひまた　お寄りください

■「おついでのときにはお寄りください」
■「お近くにお越しのせつは、どうぞお寄りください」などは、
わざわざ訪ねるほどのわが家ではありませんがと、
へりくだった言い方。
親しい間柄なら、
私はついでで寄ったわけではないのにと、
かえって気を悪くするから、
「ぜひまたお寄りください」ぐらい　はっきりした言い方のほうがよい。

またぜひ　遊びに来てくださいね

友人、目下、年下に使う。

なんの　おかまいも　できませんで

自宅の訪問客へ、謙遜をこめて言う。
✖ほんとうに何の接待もしなかった場合、
突然の訪問だったときなど、には言わない。

なんの　おあいそも　ございませんで

親しい友人を、客扱いせず気楽にもてなしたときに言う。

お静かに　お運びください

「お気をつけて」をより丁寧に言ったもの。

お気をつけて

ビジネスにおいては、帰りが夜遅くなったとき、
飲んだ後などに言うことが多い。
日常生活ではもっとひんぱんに、
「さようなら」を、
丁寧に言う意味で使う。

●日に　お待ちしています

仕事上の客で、
次回のスケジュールが決まっている場合。
「いつも来ていただいてすみません」
「がんばりましょう」
「いい仕事にしましょう」などを続ける。

今後とも　よろしくお願いします

「近いうちにまた」に対応する。
さしあたっては関係ないが、お互い関係は切らずにおこうという意志を表す。

別れの挨拶

お忙しいところわざわざ　いらしていただいて

来訪時にも、見送りのときにも使える。

たいへん　けっこうな　おもてなしを　いただきまして

ごちそうになったお礼。

では　ごめんください

「さようなら」の古風な言い方。
「さようなら」は目上には使えないが、
「ごめんください」なら大丈夫である。
■「では、ごめんなさい」
■「ごめんくださいまし」とも言う。

ごきげんよう

「こんにちは」「さようなら」の両方に使える上品な挨拶。

おやかましゅう　ございました

訪問先で歓談して辞去する際、
ほかの家族に「おやかましゅうございました」と挨拶する。

どうぞ　お入りください

訪問先の主人が、
玄関の外まで見送ってくれたとき、
✖そのまま背中を見せて立ち去ってはいけない。
数歩歩いてから振り返って「どうぞお入りください」と言う。

お達者（たっしゃ）で

もう会えない人で、
そうとうの年寄りの人に言うことがある。
田舎を旅行したとき、世話になったおじいさん・おばあさんなどに言う。

それでは失礼します

ビジネスでは、いちばんふつう。

失敬します

■「失礼します」と同じ意味。年配の人で使う人もいる。

お先に失礼します

ほかにも客がいる場合、
その客に挨拶する。
主人が見送ろうとしたときは「どうぞそのままで」と遠慮する。
また、会社のひけ時に、
同僚がまだ残っているときは「お先に」と挨拶する。

では　ここで失礼します　見送りの終点での挨拶。

では　失礼してここで　部屋の中で、コートを着てから帰るように、すすめられたときにも使える。

●●さんに　よろしく　お伝えください　その日会えなかった、相手の家族や知人についても、気にかけていることを示す。

ごきげん　よろしゅう　客を送り出して。

おだいじに　◎お見舞いの別れぎわに。
➡「どうも、いろいろご親切に」と受ける。

依頼の切り出し方

突然のお願いで　恐縮（きょうしゅく）ですが
借金や保証人の依頼、仕事上の依頼などたいていの場合に使える。

折り入ってのお願いが　ございます
主にプライベートな件に使う。

かさねがさね　まことに恐縮ですが
■「一度ならず二度までも」「重ねてのお願いで大変心苦しいのですが」など。

お手すきのお時間が　ございましたら
面会の依頼。

お手をわずらわせて　恐縮ですが
世話を頼む、調査・仲介を頼む。

もし　お差しつかえなければ
面会や仲介の依頼。

ご迷惑とは思いますが
✖本当に迷惑な依頼、借金や保証人の依頼の場合は使ってはいけない。
◎「お忙しいところご迷惑とは思いますが、お話をうかがいたいのですが?」程度の依頼。

仕事上の依頼

よろしく　お取りなし　お願いいたします

仲介、あるいは仲裁を頼む。

お引き合わせ　いただきたく

紹介を頼む。

お引きまわし　ください

取引先を初めて訪問した新入社員が、

◎「よろしくお引きまわしください」と挨拶する。

方々連れ歩いて、指導してほしいという意味。

ご都合のよい日時を　ご指定ください

面会の依頼。

なにとぞ　よろしく

依頼のしめくくりの言葉。

そうおっしゃらず　そこをなんとか

断わられたときに、再び粘って頼む。

■「まげてお願いします」も同様。

用を頼む

めんどうな問題だけどひとつ　お骨折り　お願いいたします

地位は自分より下だが、
年上あるいは同年輩の部下に仕事を頼む。

ご苦労だね

用事を頼んで、
その人が引きうけ出かけて行くときの、
ねぎらいの言葉。
■「ご苦労さま」。

お骨折りだが

部下に追加の用を頼む、
あるいは手数のかかる用を頼む。

ついでのときに　やっといてくれ

急ぎではない、あるいはたいして重大ではない仕事を頼む。
強制的でない言い方。

私の顔に免じて　ここはひとつ
ごしょうだから

自分の職務外であると部下が感じるような仕事を、
まげて頼むとき。
■「私の顔を立てて、先方に謝罪に行ってくれ」。

理不尽な依頼のときは、
むしろ哀願の形式にする。

保証人を頼む

日ごろのご好意に甘えて　お願い申し上げたいことがございます

本人にも決して　ご迷惑をおかけするようなことはないよう　よく申し聞かせます

古い友人関係なら、
■「長年のおつき合いのよしみに甘え」。
息子の就職の際の、
身元引受人を依頼する。

都内在住の保証人が必要なので

事情を明確に告げる。

ほかに　依頼できるあてもなく

■「そちらさま以外に保証人になっていただけるような方は考えられません」。

借金を依頼する

二十万円ほど　ご融通いただけませんでしょうか

「貸してください」より、婉曲な言い方。

来月十日まで　拝借させていただけないでしょうか

期限を明確に言う。

身が縮む思いで

あるいは■「まことに勝手なお願いで」
■「厚かましいことで汗顔の至りですが」など。

●●を担保に入れさせていただきます

高額な場合。

突然の入院のため

事情をはっきり言い、急な出費であることを示す。
✖生活費を借りるというのは、かえって不安を増す。

ほかに頼るところも　ございませんので

知人全員に借りまくっているわけではないことを、強調する。

そこをまげて　何とか　ご用立て願えませんか

ご融通　いただけると助かります

すこし回してくれない

ぼくに　投資してみませんか

用立てるなら、金を貸すという意味と同時に、
人のために役立てるという意味になり、話を切り出しやすい。

臨機応変に事を処理していくことを融通という。
少額の借金から、
事業を始めるための資金といったかなりまとまった金額の借金まで、
広く用いられる。

親子、友人など親しい間柄の人に、
借金を申し込むときに用いる。

自分の実力に自信があれば、
こういう多少図々しい言い方もある。
借金は必ずしも下手に出れば成功するというものではない。
貸し手も、貸し金が何倍にもなって、
手元にもどってくる夢を見たがるものだからである。

縁談を頼む

いい人があったら　お願いいたします

本人が言う場合はこれぐらい軽い言い方でもよい。
◎「まだ独身でーす。どなたかいい人がありましたらどうぞよろしく！」と、深刻にならずに頼む言い方。

どこか　よいご縁がありましたから

両親から、紹介してくれそうな人に依頼する場合。写真や釣書（つりがき）も持参して預ける。

いただける　ご縁がございましたら　よろしくお願い申し上げます

より丁寧な頼み方。

適当な　お心当たりがあれば

再婚や年をとってからの結婚の場合は、条件が難しいので、
◎「もし適当なお心当たりがありましたら、ご紹介ください」。

おたくさまの　ご尽力（じんりょく）をいただけたらと存じます

両親からの依頼。■「お世話くださいますよう」。

禁煙を頼む

ぶしつけな　お願いで恐縮ですが　お煙草　遠慮していただけないでしょうか

自分が食事中で、
隣席の人が煙草を吸っている場合は、
やめるように頼んでよい。

お煙草を持ちかえて　いただけませんか

喫茶店などで、
隣のテーブルの人の煙草の煙が、
漂ってくるときなどの言い方。

サービスへのお礼

ご苦労さま

出前や、御用聞き、新聞配達などの人に言う。
使用人に対する言葉なので、
✖隣近所の人が回覧板を持ってきてくれたときに、
「ご苦労さま」と言ったりしてはならない。
このときは「お世話さま」。

お世話さま

配達の場合でも、酒屋の店員ではなく、主人が配達に来た場合は、
「ご苦労さま」ではなく、「お世話さま」のほうがよい。
近所の人から回覧板が回ってきたとき、かわりに宅急便を受け取っておいてくれたときなど、
「お世話さまでした」は広く使える。

ご面倒（めんどう）をかけました

通常とちょっと違ったサービスを、要求したとき、
重い物の配達を頼んだ、特別な注文をつけたとき、
一度頼んだのを取り消して、やり直させたときなどに言う。

世話になった

このたびは　ありがとうございました

形式的になりがちなので、
続けて、「お骨折りをいただき」「お手数をおかけして」など、
具体的にお礼を言う。

お礼の申し上げようも　ございません

非常な骨折りに対する感謝の言葉。

ひとかたならぬ　お世話になり

実際に手をわずらわした場合。
紹介してもらったなどの場合は、「ひとかたならぬ、お力添えをいただき」。

恐れ入ります

軽くも使えるし、重要な場面でも使える、
便利で古風な言葉。
食堂でお茶をついでもらったとき「恐れ入ります」
目上に礼を言うとき「恐れ入ります」
何か頼むとき「恐れ入りますが」。

お手を　わずらわし

いろいろと　ご親切に

はばかりさま

いつも●●が　ごやっかいに　なりまして

ほんとに　少ないんですけど

目上の人が、時間をつぶして、
骨折ってくれた場合に、
◎「すっかりお手をわずらわしてしまいまして」と言う。

見知らぬ人へのお礼。
道を教わろうとしたら、わざわざ連れて行ってくれた、
電話口で丁寧に応対してくれたなど。

■「お手数をかけました、ありがとう」の意味の言葉で、
戦前ぐらいまで使われていた。

息子の先生、上司、あるいは同僚に対して、
保護者の立場から。

目下で、労力を貸してくれた人に、金を包む場合。
たとえば引越しを夫の会社の部下が、一日つぶして手伝ってくれたなど。
感謝とねぎらいの言葉をそえて。
辞退した場合➡➡「でも気持ちだけなんですから」。

いずれ　あらためまして

とりあえずの挨拶、
陳謝のための訪問の際に。

いつぞやは　たいへん　お世話になりまして

必ず前のお礼から始め、
その日の用件にはいる。

あなたにも迷惑をかけて　すまないと思っています

いろいろな人が好意から手をさしのべて、
助けてくれたときの感謝の述べ方。

ほんとに　あなたにも苦労をかけて

目下のものに対する感謝。

おおきに

関西で使う。
「大きにお世話さん」
「大きにごちそうさん」
「大きにおじゃまさん」の略。

かたじけない

時代劇でおなじみの、
「かたじけのうござる」。

ご親切に　ご注意いただきまして
ありがとうございます

おかげさまで　助かりました

ご恩は一生忘れません

客商売の人が、
客に注意されたとき、
◎「以後気をつけます。
ご親切にご注意いただきまして、ありがとうございます」。

軽い骨折りへの、
感謝の言葉。

「恩に着ます」では、
充分と思えないときに。

物をもらった

これは　これは　ご丁寧に

訪問客からの手みやげの菓子折や、
引越しの挨拶の品、
お礼の品などは、
遠慮したりせず、
◎「これはこれはご丁寧に、恐れ入ります」と受け取る。

ちょうだい　いたします

ちょっとした物、
たいして礼を言うほどでもない物をもらったとき、
「ちょうだいいたします」のひと言でよい。
名刺を受け取るときにも使う。

いつも　お珍しい品を

郷里の特産品などを、
もらったときに言う。

ずっと　欲しかったものです

まことに過分（かぶん）な　おこころざしを　いただきまして

覚えていて　くださったの

よく見つけたわね　なかなかないのよ

さきほどは　けっこうなものを　いただきまして

それでは　ごちそうさま

西欧のプレゼントは、相手の欲しがっているものを遠回しに探って贈る。
だから、最上のお礼の言葉が、「これずっと欲しかったものなんです」。

過日、金銭による見舞いなどをもらった場合。

誕生日、結婚記念日など、
品物よりも、その日を覚えていてくれたことへの感謝を表明する。

捜してくれた労力に感謝する言葉。
お目が高いという意味を込めて言う。

ほめ言葉として、
「けっこうな」は万能である。
おいしいお菓子、きれいなお花、高価な品など、
すべての場合に使える。

おごる、いや遠慮するのやりとりのあとで、
おごってもらうことに決めた場合。

来てもらった

遠いところを

堅苦しく言うと、

「遠路はるばるお越しいただきまして」。

✖本当に遠い場合以外使ってはならない。

お忙しいところを　おはこびいただきまして

「お忙しいところをわざわざおいでくださいまして」の、

古風な言い方。

いたらない私たち二人のために

結婚式に来てもらったときの感謝の言葉。

◎「本日は、いたらない私たち二人のために、

お忙しいところをおはこびいただきまして」と使う。

招いてもらった

お招きに　あずかりまして　ありがとう存じます

結婚披露宴・パーティなどへの招待を感謝する。
若い友人同士なら■「お招きありがとう」。

たいへんな　おもてなしに　あずかりまして

ごちそうになったときに言う。
それ以外に言うと、
皮肉にとられる。

思わぬ散財を　おかけしてしまって

ごちそうしてもらったお礼。

長居を　いたしまして

個人の家を訪問したとき、辞去する際の挨拶。
「居心地がよくてついつい長居をいたしました」の意味。

お見舞いしてもらった

ご丁重な　お見舞いを　いただきまして

あまり親しくない関係の人、目上の人などへの感謝の言葉。
また、近火見舞いや台風見舞いなどへのお礼にも言う。

さっそく　お見舞い　ありがとう

火事見舞い、台風見舞いに、
駆けつけたり電話をくれたりした人に言う。

お心遣い　ありがとう

見舞いに訪ねてくれただけでなく、
実質的な世話をしてくれたり、
休んでいる間の手配をしてくれたりした人へ、感謝する。

休んでいる間は　お世話さまになりました

会社を休んだ場合の、
会社の人たちへのお礼の言葉。

自分のミスを謝る

どうも　失礼いたしました

軽いミス。

どうも　すみませんでした

目上の人に。

どうも　申しわけございません

「申しわけございません、ただちに……」と善後策まで言及する。

あっ　失礼

足を踏んだり、ぶつかったりしたときの軽い挨拶。英語の Excuse me. にあたる。

ごめんなさい

「失礼」よりくだけた感じ。

おっと　失敬

人の面前を横切るなど、ちょっとした非礼なふるまいをしたとき。

失礼しました

過って人と体の一部が触れてしまうなど、礼儀を欠く行為をしたとき用いる。
「失敬」より若干、程度の重い詫び言葉。

ご無礼（ぶれい）しました

「無礼」とは非常に礼儀を欠くこと。相手の帽子を飛ばすなどさらに程度の重い場合に用いる。

どうも　あいすみません

古風で、丁寧な感じの「すみません」。

どうも　気がつきませんで　失礼いたしました

相手に催促されたり、
ミスを指摘された場合に言う。
上司に対しては、
◎「気がつきませんでした。これからは気をつけます」。

一言（いちごん）も　ありません

叱責を受けたとき、
「何か言い分があるかね?」と尋ねられたら、
ペラペラ言い訳してはいけない。
◎「おっしゃる通りです。一言もございません」と受けて、
「今度はこのようなことがないよう肝に銘じます」。

深く反省して　おります

上司に叱責されたとき。
◎「私の考えがまちがっていました。深く反省しております」。

肝に銘じます

ほかに■「二度とないよう心がけます」「十分注意します」など。

おわびのしようも　ございません

✖上司に対しては言わない。
客、取引先に使う。
◎「このたびの不手際につきましては、おわびのしようもございません」。

改めて謝罪のために　おうかがいさせて　いただきます

対策を講じ、その報告と謝罪のために訪問する。
問題の重要度に応じて、
より上の上司を同伴する。

言い逃れるつもりは　もうとう　ございませんが

自分の側にも言い分があるときは、
もちろん自分が責任をとるつもりであることを、
はっきり示したうえで、事情を説明する。

まったく私の不注意からで　申し訳の余地はありません

相手をなだめる意味もある。

面目次第も　ございません

恥ずかしくて合わせる顔もないという意味。
借金の返済期日を遅らした、信頼してくれた人を裏切ったなどの場合に言う。

穴があったら　入りたい気持ちです

非常に恥じていることを、表明する言い方。

ごもっともで　ございます

たいへん失礼いたしました

客の言い分を、
全面的に認めて謝罪する。

このたびの不始末につきましては　何とも申しわけございません

納期を遅らしてしまった、
粗悪品が混じったなどの場合に使う。

ご足労(そくろう)を　おかけしまして

まことに　あいすみません

商品が傷物で、
わざわざ客が、返品に来た場合などに言う。

そそうを　いたしまして

そそうは「不始末」よりやや軽いミス、
不注意によるうっかりミスに言う。

私の失敗です

■「私の誤りを認めます」とか「私の失策でした」といった言い方も同じく、
能力不足の責任をとるための謝罪文句である。

私の不始末です

きちんと物事を処理しなかった責任を、認めることば。

二度と　このようなことは　しないと誓います
勘弁（かんべん）してください

今後同じ失敗を繰り返さないことを、
言葉に出してはっきり言う。

すみません

失敗を告げるときの切り出し方。
✖「すみませんが」ではない。
はっきり言い切ったほうが謝罪の意思が強く出る。
頭を下げるのを忘れてはならない。

あのう　実は
まことに申しわけないことを　してしまいました

最初にためらいの気持ちを表すことで、
内心の葛藤を乗り越えて、
謝罪にきたという態度を見せる。

みなさんには　ご迷惑をおかけしました
まったく申しわけありません

周囲のみんなに迷惑かけている場合は、
「みなさんには」を付けて謝罪する。

私どもの誠意を　お汲（く）みとり願います

相手が納得していないが、謝罪を金品などの行為で示している場合。

面目（めんぼく）ない

合わせる顔がない、恥ずかしいという意味。同僚、部下に対して、わびるときに用いる。
■「申しわけない」「まことにすまん」「悪いな」。

私の不覚でした

ついうっかりと仕損じたときに用いる。
程度の軽い謝罪文句。

**不手際（ふてぎわ）が　ありましたことを
おわびいたします**

やり方がまずかった点をわびるという意味の程度の軽いわび言葉。
「私の不手際でした」と言えば、
やり方を間違えた責任を認めているわけである。

私の過失です

不注意をわびる言葉。
■「手落ち」も同じ。

わたしの失言でした

その場で言うべきではないことを、
うっかり言ってしまったことをわびる。

軽はずみな発言だったと　反省しています

失言とほとんど同じ。
自分の無責任な発言を恥じるときに用いる。

言いすぎでした

ひと言多かったり、
余計なことを言ってしまったと自覚したとき。

暴言でした　取り消します

乱暴な言葉、
根拠のない悪口を言ってしまったとき用いる。

私が不用意でした

■「私の不覚で」と同じで、
うっかりミスの謝罪に用いる。

遺憾（いかん）に思います

残念ですといった意味。
むしろ責任の所在をうやむやにするようなニュアンスの言葉である。

陳謝（ちんしゃ）いたします

理由を述べてわびること。
会社用語としては最大級の謝罪の言葉。

身内・部下のミスを謝る

さようで　ございますか

不行き届きで　まことに申しわけございません

至りませんで　申しわけございませんでした

私の不徳の　いたすところで

部下のミスを、
客先から指摘された場合。

部下が気がつかない、
ささいなミスをしたなどの場合に言う。

自分に徳がないために、
部下や身内を、
コントロールできなかったの意味。

ご親切に　ご注意いただきまして
ありがとうございます
早速　係に申して改めさせます

ひらに　お許しください

たいへん　ご迷惑を　おかけいたしまして
まことに　あいすみませんでした

言葉づかいが悪い、
態度が悪いなど、
客に指摘された場合。

充分謝罪してもなお、
言いつのる客には、
何度も頭を下げるほかない。

一件落着後。

自分の立場
相手の立場を理解し
きちんとした応対ができる

2 聡明さ

電話に出る

はい　●●（姓）です

家庭の電話なら、
これがふつう。

もしもし

「はい」「もしもし」だけで、
名前を、名のらなくてすむ。
若い女の子はいたずら電話防止のためにも、名前を言わなくなっている。
✖会社では使ってはいけない。

おはようございます　●●会社です

職場なら、朝のうち（十時ぐらいまで）の電話に、
「おはようございます」と出るのは気持ちがいい。
十時以降は、
「いつもお世話になっております、○○物産です」に変える。

はい　カッパブックスの光文社です

このようにキャッチフレーズをくっつけて、

まいど

社名を言う会社もある。
つい早口になって、
かんじんの社名が聞き取りづらくなったり、
前半で、もたついているうち、
相手が間違い電話と思って、
切ってしまったりすることがあるので注意。

関西系の商社では、海外支店でも、
「まいど」が使える。
「毎度お世話になっております。○○商事でございます」では、
間のびしてしまう。
「まいど！」ならヤル気充分の感じがする。商店でも。

先方の名前を聞く

どなたさま　でしょうか

「失礼ですが、どちらさまでしょうか？」
「どなたさまでしょうか？」の、
いずれも、失礼に響く。
しかし相手から名のってくれない場合はしかたがない。
名前を聞いてから、
「あ、いつもお世話になっております」と、
言えば少しは不快がやわらぐ。
✖あきらかに私的な電話とわかるのに、
「どちらさまですか？」と聞くのは嫌がらせであるし、
もちろん聞かれたほうも、
嫌がらせされたと受け取る。
自分の品位を下げたくなかったらやめたほうがいい。

失礼ですが

会社などに電話すると、取り次ぎの女の子が、

「失礼ですが……」と言ったきり、
じっと黙ってしまうことがある。
これに対して「え？　あ？」と焦ってはいけない。
「失礼ですが、どちらさまでしょうか？」の、
後半をはしょった問い方なのである。
取り次ぎの女の子も言いづらいので後半をはしょるのだが、
中途半端に尋ねられたほうは、もっと不快だ。これを防ぐには、
かけたらすぐ「講談社の田中と申しますが」と、
言ってしまうことだ。

すみません　お名前が聞きとれなかったので　もう一度お願いします

当てずっぽうに、
✖「えーと、武田さんでしたっけね？」と、
確認するのは非常に失礼になる。

どちらさまに　連絡すれば　よろしいでしょう

電話の最後に、婉曲に名前を聞く方法。
これに対して、
✖➡「あ、その番号に電話してくれれば、私しか出ませんから。直通なので」などと、
答えるのはピントはずれである。

お名前を　ちょうだいできますか

レストランやホテルなどを予約するとき、
こう言って名前を聞かれることが多い。
逆に、向こうの係の人の名前を聞くのにも使える。

お名前は

役所などはこんな聞き方をすることがある。
事務的すぎてかえって腹も立たない。

私　●●（姓）と申します

電話の最後に向こうが名前を言う場合、やはりこっちの名前を尋ねているのである。
銀行からの振り込みの通知や、旅行会社からの確認の電話などで、
最後に「私、中村と申します」と言うと、
✖「あ、中村さんですか、どうもお世話になっております」などと答えてしまいがちだ。
特に事務的な電話に慣れていない人は注意したい。

電話を取り次ぐ

はい　●●（姓）でございますね

ただいま　かわります

少々　お待ちください

担当の●●（姓）と　かわります

お電話かわりました　係の●●（姓）です

恐れ入りますが

もう一度　ご用件を承（うけたまわ）らせていただきます

ふつうの言い方。

■「はい、お待ちください」だけでもよい。

この場合、それまで電話で話した要点を、
その担当者に伝えておく。
でないと、電話をかけた人は、
話の最初からもう一度繰り返さなくてはならない。

取り次いだ人から要点を聞いている場合は、
◎「お電話かわりました。係の岡田でございます。お問い合わせの品は……」と、
すぐに話に入る。

恐れ入りますが　係が違っておりますので
そのまま　お待ちください
ただ今　その係へ　おつなぎいたします

失礼で　ございますが
私では　お話が　わかりかねますので
よくわかる者と　かわって承ります
少々　お待ちくださいませ

ただいま　すぐ参ります

✖「うちはその係じゃありません、ガチャッ」と、
やっている人がいたら、
こう言えるようになるまで、再教育の必要がある。

ピントはずれなクレームなどは、
こう言って上司とかわってしまったほうがよい。

電話をかけてきた人を、
少々長く待たせているときに言う。

かかった人が不在のとき

ただいま席を　はずしております

職場で、外出中や会議中の人に　電話がかかったときに使う。
まだ出社していないとき、
食事に出たときも、すべてこれで足りる。
大事な取引先だった場合、
✖「会議中です」「接客中です」などは、
かえって失礼になる。
外出中で、帰社時間がわかっている場合は、
◎「ただいま外出しておりまして、二時には戻る予定になっております」と、
言ったほうが親切である。

ほかの電話に　出ております

このあとに、
◎「まもなく済むと思いますが、お待ちいただけましょうか?
それともこちらから、おかけ直しいたしましょうか?」と、
尋ねる。

出張しています

出張のように長時間不在のときは、
そう伝えたほうがよい。
会社などでは、出張先は言わない。
せいぜい「関西方面に」ぐらいまでである。

おさしつかえなければ
私がご用件を　うけたまわって　おきましょうか

あるいは■「よろしければ、私がかわってお話をうかがいましょうか?」と言って、
伝言があれば受ける。
◎「池田は席をはずしております。
同じ係の斉藤と申しますが、おさしつかえなければかわりに承っておきますが」。

戻りましたら
お電話するように　伝えましょうか

これに対し、
➡「いいえ結構です。またお電話します」との、
答えだったら、

折りかえし　お電話させます

↓↓「それでは、お電話があったことを伝えておきますので」と、言えば行き届いている。

家庭では、
「まだ帰っておりませんので、戻り次第お電話するよう伝えます」。
トイレに長く入っているときなど、
理由を言えない場合は、
◎「今ちょっと手が離せないので、折りかえしお電話させます」。

伝言を受ける

はい　確かに

くだけた言い方。
親しい間柄なら使える。

うけたまわりました

「わかりました」「いいですよ」の丁寧な言い方。
やまとことばのやわらかな感じがある。

申し伝えます

「はい、伝えときます」のごく丁寧な言い方。
伝言を聞いた後、
◎「かしこまりました。申し伝えます」
◎「かしこまりました。帰りましたら確かに申し伝えます」。

念のため　復唱させて　いただきます

日時や場所、数量、大事な伝言などは、
復唱して確認する必要がある。
■「くり返させていただきます」がふつう。

切るときの挨拶

どうも　ありがとうございました

友人に対してなら、
■「お電話ありがとう」
■「今日はどうもありがとう」。

ごめんください

古風な別れの挨拶。
会社でも「どうもありがとうございました」の後、切る直前に「ではごめんください」と言うと、丁寧になる。

お呼び立てして　恐れ入りました

こういう言い方もある。

それじゃ　失礼します

対等の相手に使う。
■「じゃ、また連絡します」
■「そのうちまた飲みましょう」も同様。

よろしく　お願いいたします

貴重なお時間を　おじゃまいたしまして

少々手間どりますので　のちほど

こちらから改めて　お電話をさしあげます

商談などの電話を切るとき。

商談、セールス、勧誘などの場合に言う。

問い合わせの電話にその場で答えられないとき、
長く待たせないようにこう言う。
長距離電話の場合は特に、
◎「お待ちいただけますか？　あるいはこちらからおかけ直しいたしましょうか？」と、
イエスかノーで答えられる形で尋ねる。

先方を呼び出す

たびたび　恐れ入りますが

不在だったので、またかけ直したとき、
取り次ぎに同じ人が出たら。
違う人だとかえって面くらう。

お電話口まで

「やまちゃん、います？」にあたる古風な言い方。
◎「山田さん、おいででしたら、お電話口までお願いいたします」と使う。
デパートの店内放送でおなじみだが、
もちろんふつうの電話の場合も、
丁寧な呼び出し方として使える。

人事部の●●さんを　お願いいたします

ふつうの言い方。

●●さん　お戻りでしょうか

前にかけて不在だったとき、
あるいは■「おいででしょうか？」。

最初のひと言

今　お話しして　いいですか

仕事中の人にかけるときや、
目下の人にかけるときなど、
向こうから「今忙しくて」と、
切りづらいようなときは、
こちらから尋ねてあげると親切。

伝言を頼む

おことづてを　お願いしたいんですが

では　伝言をお願いします

●●ですが
電話をいただきたいと　お伝えください

おことづてが、スラスラ言える自信のある人向き。

■「伝言を伝えていただけますか？」
■「メモを残していただけますか？」など。

すぐつづけて
「電話番号は486の83××です」と言わないと、
取り次いだ人は、電話番号を聞こうか、
それとも親しい人みたいだから聞いたら失礼かも……と迷ってしまう。
「電話があったことだけお伝えください」だと、
電話番号を言わなくてすむ。

長電話を切る

長くなりましたので　これで

そっけないが格調高い。
■「これにて失礼」でもおかしくないほどだ。

ちょっと　お待ちください……
すみません　電話が入ったようなので

長電話を切るきっかけを自分で演出する。
「ちょっとお待ちください」と言って話を止め、少しバタバタ歩くなりして、戻って、
「すみません、電話が入ってるようなので、またゆっくり……」と切る。

あら　誰か来たみたい

家庭で。
子供を使って、
呼び鈴を鳴らさせるのも効果的である。

市外通話でしょ　電話代が高くなっちゃうわよ

相手側からかかってきた場合に使える。
「あ、いいんだよ、電話代なんて」などと言う、
鈍い人間につける薬はない。

声が聞きとれないとき

お電話が遠くて

決まり文句。

◎「おそれ入ります、電話が遠くて聞き取れませんので、もう一度お願いいたします」のように言う。

✖「声が小さくて」「聞こえないんですけど」は言ってはいけない。

留守番電話に話す

わたくし●●ですが

留守番電話に伝言を残すとき、
用件ばかりが先走って、
つい忘れそうになるのが自分の名前。

ご依頼のありました●●の件ですが
●●という結論になりました

なぜ電話をしたのかということ、
つまり用件の最も結論にあたる部分を簡潔に述べる。

そちらさまの　ご都合はいかがでしょうか

その結論に対してどうするのかという方法、
あるいはその打診。

お電話を　お待ちしております
こちらの連絡先は●●●の●●●●（電話番号）です
よろしく　お願いします

不在で連絡がつかなかったわけだから、
あらためて連絡をとるためにどうするかを述べる。
あせって、最後のあいさつをおろそかにしないこと。
三十秒あれば二百字くらいはふつうに話せる。

誘いに応じる

お伴させて　いただきます

食事や酒に誘われたときの答え方。

◎「ありがとうございます。喜んでお伴させていただきます」。

ご一緒させて　いただきます

これも同様。

喜んで　ごしょうばんさせて　いただきます

酒をついでもらったときも、

「ではご相伴させていただきます」と受ける。

■「ではご相伴にあずかって」。

依頼に応じる

私でよければ　よろこんで

保証人や仲人、結婚式の司会などを、頼まれたときの答え方。
■「私のような者でもお役に立てるなら」
■「光栄です。喜んでつとめさせていただきます」
■「ほかならぬきみの頼みなら、喜んで」。

お安い　ご用

借金を依頼されたときなど、くだけた答えで相手の気を楽にさせる。

喜んで末席（まっせき）を　お借りいたします

結婚式の披露宴に、招待されたときの返事。

せっかくですから
ご祝儀（しゅうぎ）の品　納めさせていただきます

訪問客が、「これは心ばかりの祝儀の品ですが……」と差し出したら、遠慮せずにこう言って受け取るのがスマートである。

せっかくですから　ちょうだいいたします

謝礼や祝儀の金や品物を受け取る。

縁談に同意する

先さまが　よろしければ

しばらく　おつき合いさせて　いただきたいと思います

このお話を　実らせていただきたい

願ってもない　お話です

見合いで気に入った場合、仲人へその旨を伝える。
縁談への礼を言うのを忘れないこと。
「ほんとうにすばらしい方をご紹介いただき、ありがとうございました」。

仲人に、縁談への同意を告げる。
前に「もしご縁がございましたら」と付けること、
断わられても「ご縁がなかったのですね」と仲人の心の負担を軽くすることができる。

けんそんした言い方。
使い方を誤ると、いんぎん無礼になりやすい。

意見に同意する

おっしゃる通りです

目上の意見や、客先の意見に同意する。

✖「お説の通り」はむしろ無礼になるので、使ってはいけない。

私も同意見です

対等の関係で使う。

✖目上に対しては使ってはいけない。

賛成です

「同意見です」よりも、そっけない言い方である。

✖目上には使えない。

異議なし

強い賛成を示す。

✖目上には使わない。

それは　いい考えだ

目上が目下の意見に賛成する。

親しい間柄なら、同僚に対しても言える。

気がつきませんでした

それで行こう

指摘されたことがらに、

同意する。

会議や打合わせで、決定したときの言葉。

✖目上には使わない。

命令に応じる

承知いたしました　上司の命令に答える一般的な言い方。
「はい、わかりました」では、くだけすぎている場合に使う。

かしこまりました　客の言いつけに応じる言い方。

はい　ただいま　客に呼ばれたとき、催促されたときの返事。

うけたまわりました　「かしこまりました」より、古風でやわらかい言い方。

やらせてください　上司からの命令、あるいは依頼に対して言う。
やる気があることを、印象づける効果がある。

なんとか　やってみます　上司からの無理を承知の命令に対し答える。
◎「難しいと思いますが、なんとかやってみます」。

商談に応じる

私のほうが　泣きましょう

損を覚悟で商談に応ずるときに言う。
相手側に無理を承知で頼むときは、
「今回は泣いてください。次は必ず」と、
埋め合わせの約束をする。
大幅な値引きを頼むときも、
「もう少し、泣いてください」と使う。

根負け（こんま）　しました

商談の相手があまりねばるので、
しかたなく応ずるときに言う。✖目上には使わない。
笑って言えるような親しい相手にのみ使うのがよい。

じゃあ　そうしましょう

やや消極的な同意、
条件付きの同意。
✖重大な用件には使わない。

是々非々（ぜぜひひ）で　行きましょう

良いことは良い、悪いことは悪いと、
公平に判断しようという意味。
義理や情実ではなく……の意で、
同意にも反対にも使える。
個々のケースを一つずつ、
検討して行こうと提案している。

乗ってみるか

だまされたと思って、が暗に含まれている。
相手に一つ貸しを作ってやるというニュアンスがある。

勉強させてもらいます

値引きに応ずる。
小売店などで言う。
京都弁では「勉強さしてもらいまひょ」となる。

お約束の期日までには　必ず納入いたします

納期の厳守を確約する。

報告する

●●社との契約の件について
ご報告したいのですが
二〜三分お時間を　いただけませんでしょうか

さっそくですが　●●社は今回の契約について
●●である　ということがわかりました
その理由ですが
まず●●であるということ
次に●●
それから●●といった点があげられます

ただいま　出張から帰ってまいりました
その報告をしたいと思いますが
いまご都合は　いかがでしょうか

まず、話の目的を言って、
それから相手の都合を聞く。
忙しそうな場合には、あまり時間はとらせない旨を申し述べる。

すぐに結論から話しはじめる。
複雑な内容でなければ、結論を必ず最初に持ってくる。
結論を出すにいたった理由、経過を手短に話す。
このとき、気をつけなければならないのは、
事実と、話し手の判断とを混同しないこと。
そして、事実を最優先させて話すことである。

出張からもどったら、ただちに直属上司のところに行き、
挨拶をして、上司の都合を聞く。
メモ、資料の整理、特に数字を間違えないようにしておく。

当初の予定どおり●●しました結果
●●という結論になりました

最初に結論を述べる。
出かける前に立てたプランどおりに進行した場合は、
予定どおりを強調してまず上司を安心させること。
予定外の事態が起きた場合には、
当然、出張先からただちに経過報告をしなければならないが、
自分の権限内で処理できた事柄については、その結果の報告も忘れてはならない。

くわしいことは　のちほどレポートにして
ご報告いたしますが

結論に到った理由を述べる。
客観的事実を具体的に数字などで説明する。

その理由は　一●●　二●●　三●●という点です

箇条書き的に列挙したほうが明快である。

このあと　いかがいたしましょうか

今後の仕事のすすめ方について、上司の指示をあおぐ。

それと　言い忘れるところでしたが

敏速語「三点ほどご連絡しておきます」を補強する言い方。
時間のない上司にどうしても早く報告しなければならないことが、
実はもっとある場合、いかにも今まで忘れていたかのように付け加えるのである。
「言い忘れてましたが」と言えばこちらの落ち度だが、
「言い忘れるところでしたが」なら大丈夫。

ああ　それから　ついでですが

話のあとで付け足しのような口ぶりで、本当は前の話よりもよほど重要なことを話しする。
印象を強める逆説的なやり方。

ちょっと　図を書いて説明しますと

図示できるということは、それだけ仕事を把握している証拠になる。
言葉では複雑になるところも矢印で結べば簡潔、明快に説明できるものである。

ご判断の材料に　なればと思いまして
コピーを　いただいてまいりました

気くばりを示す。

くわしくは文書でご報告いたしますが

とりあえず簡潔さ第一の報告をします、
不備な点はご寛容にと、さりげなく強調する言い方。

●●であります

堂々とした話し方をするのに、
最も適した言葉づかい。

専門用語で恐縮(きょうしゅく)ですが

難解な言葉をならべられただけで、
妙に納得してしまう場合もある。

数字で　ちょっと申し上げますと

数字の説得力を利用する。

深い感謝を表す

お心の　こもった

手紙や贈物に言う。

◎「お心のこもったお見舞いのお手紙ほんとうに嬉しかったです」。

お心尽し（こころづく）

もてなし、はからいに対して言う。

◎「お心尽しのおもてなしありがとうございました」。

珍しいもの

贈物にいう言葉。

◎「先日はたいへんに珍しいものをありがとうございます」。

けっこうな

なんにでも使える言葉。

◎「けっこうなお品を拝見いたしまして命が延びました」。

いつも　いつも

世話になったときに使う。

◎「いつもいつもお世話さまです」。

おかげさまで

手厚い　おもてなし

ご尽力　いただき

一重に　あなたさまの　お蔭です

まことに　重宝いたしております

近況を訪ねられたときに言う。

◎「おかげさまで元気に暮らさせてもらっています」。

接待に対して使う。

◎「手厚いおもてなし感激しました」。

はからいに対していう言葉。

◎「ひとかたならぬご尽力をいただき、お礼の申しようもございません」。

世話になったときに使う。

◎「今日あるのも一重にあなたさまのお蔭です」。

贈物に対して言う。

◎「先日いただいたお品は、前々から欲しいと思っていたもので、
まことに重宝しております」。

呼びかける

きみ

男性から男性へ、男性から女性への呼び掛け。
同期、あるいは年下の同僚に直接呼び掛ける場合に用いる。

●●くん

男性から同期、年下の男性へ用いるのが一般的。
直接の呼び掛け、もしくは別の同僚との間で話題にする場合にも用いる。

あなた

男女性から男女性へ広く用いられる呼び掛け。
✖目上、年上に対しては使わない。

●●さん

男性から女性へ、そして年上、
あるいは年が下でも社歴の長い男性の同僚に呼び掛けるとき用いる。
女性に用いる場合は年の上下の別なく「さん」。
一方、女性から用いる場合はすべての男女性の同僚にあてはまる。
話題にあげる場合も同様。

●●（姓の呼び捨て）

社外の人に対しては、
上司といえども姓の呼び捨て、
あるいは姓抜きの役職名でこたえる。
自分の両親を第三者に言うとき、
「父」「母」と呼び捨てにするのと同じである。
ただし社外の人といっても、たとえば、
✖その上司の奥さんから電話がかかってきたような場合、呼び捨ては無礼。
役職名で呼ぶのが礼儀である。

あなたさま

お客である当人への呼び掛け。
「お宅さま」とも。「お宅」は本来、家に対する敬称だが、
相手の人にも用いて失礼ではない。
「さま」付けで呼ぶのが礼儀である。

お連れさま

来客に二人以上複数の同伴者がいる場合、
その同伴者に直接呼び掛ける、
あるいは来客との間で話題に出す場合の呼び方。
特に夫婦なのか確信の持てない男女連れに用いる。

おふたりさま

二人の来客に同時に呼び掛けるときに用いる。三人ならば「お三人さま」、四人の場合は「およったりさま」などとなる。

みなさま

複数、特に四、五人以上の多人数の来客に　呼び掛けるときに用いる。
■「ご一同さま」とも。

そちらさま

「そちら」は、その方という意味。「お連れさま」が人間関係からきた呼び方であるのに対して、「そちらさま」は位置関係からきた呼び方であるといえる。

どなたさま

「だれ」のていねいな呼び方。来客に名前、身分を問いかけるときに用いる。■「どちらさま」とも。

御社（おんしゃ）

相手の会社に対する尊称。■「貴社」とも。それに対して自分の会社は「弊社（へいしゃ）」「小社」などと呼ぶ。

貴行（きこう）

相手の会社が銀行である場合は、この呼び方が適切である。逆に銀行員は自分の銀行を「当銀行」、支店に配属されている場合は「本支店」と用いる。

貴店

相手が商店の人間である場合こう呼ぶ。
逆に自分のところの商店という意味で用いる場合は、「当店」「弊店」「小店」である。

貴会

相手が団体に所属している場合は、
その種類によって、「貴会」「貴協会」「貴組合」「貴事務所」のように、呼び方が分かれる。
同様に自分のところの団体という意味で呼ぶ場合は、
「本」や「当」の字を付けて、
「本会」「当会」「本組合」「当組合」「本協会」「当協会」「当事務所」などと呼ぶ。

ご夫婦

先方、あるいは第三者の夫婦を、話題に上げるときに用いるのが適切である。
■「ご夫妻」。

お連れ合い

先方の夫婦のいずれかを、話題にするときに用いる。

ご主人

先方の夫の呼び方。
対して、自分の夫を呼ぶときは「主人」である。
一般的な用例だが、この呼び方は女性差別に通じるという意見がある。■「ご主人さま」とも。

旦那さま
先方、あるいは自分の夫を呼ぶときの敬称。

ご亭主
先方の夫の敬称。

うちの人
先方に対して自分の夫をいうときの呼び方。■「宅（たく）」。

奥さん
先方の妻の敬称。■「奥さま」。

家内（かない）
先方に対して、自分の妻を話題にのせるときの呼び方。■「妻（つま）」「妻（さい）」。

女房
親しい間柄の場合、
自分の妻を話題にするときの呼び方。■「うちの」「うちのやつ」。

細君（さいくん）
先方、もしくは自分の妻を話題にするときに。
同僚・後輩など同等以下の相手に用いるのが適切である。

奥方（おくがた）
元は身分の高い人の妻を指す。
最近は親しい間柄で冗談をまじえた呼び方として用いる。■「ご内室」。

はじめまして

初対面の相手に話しかける基本。月並みだが、相手を選ばない便利な言葉。

あのう

相手の注意をひくときに発する言葉。
すらすらとしゃべれない状態、ためらいの気持ちを表す。つまり、
「恐れ多いことですが」という感情をふくむことで、相手への敬意を表現しているのだ。

ちょっと

ほんの少しという意味。
ほんの少しだけでいいですから、私の呼び掛けに注意を振り向けてください、
あるいは、ほんの少ししかお手間をとらせませんという表明。
いずれにしろ、相手をわずらわせないという遠慮の表現として用いる。

どうも

まったく、ほんとうに、といった意味。
本来、後に続くはずの「申しわけないですが」「失礼ですが」といった、
表現が抜け落ちることで、ていねいさを薄くし、その分、親密感を表す。

すみません

人に依頼するときの呼び掛け語。
お手をわずらわせて申しわけないが、
お時間をとらせて申しわけないが、といった謝罪のニュアンスが強い。

申しわけありません

「すみませんが」のていねい表現。

失礼ですが

非礼をわびる言葉。
人にものを尋ねるときに、用いるのが適切である。

恐れ入りますが

依頼、質問の前に付けて用いる。

お手数ですが

手間をとらせる、世話をかけるといった意味。
依頼の呼び掛けとして用いるのが正しい。

はなはだ　ぶしつけでは　ございますが

ことにあらたまった言葉づかいが必要である。
ぶしつけは無作法、だしぬけといった意味。
■「まことに失礼でございますが」「はなはだ失礼とは存じますが」でもよい。

ちょっと　失礼ですが

電車のなかで、隣の人が上着のすその上に腰をおろしたときなどの、
軽い苦情を申し立てるときに用いる。

夜分　恐れ入りますが

■「こんな時刻に申しわけありませんが」でもよい。

はじめて　お目にかかります

「はじめまして」の、ていねい表現。言った後、深々とお辞儀する。

ここ　よろしいですか

相手の隣の席が空いている場合、きっかけとする。■「ここ空いてますか」。

待たせますね

病院の待合室やお役所、銀行などでの順番待ちのとき、
こんなふうに共感を求める切り出し方で、相手に話しかける方法もある。

早朝から　申し訳ないですが

「早朝」とあるのは無論、誇張。相手の立場を立てる意思の表れである。

失礼ですが　どなたさまで　いらっしゃいますか

未知の来客にはこう声をかける。
「失礼ですが、どなたですか?」だと、いささかぶつしけな感じがともなう。
「さま」を付けるべきである。■「失礼ですがどちらさまでしょうか?」でもよい。

取り次ぎを　うけたまわって　おりますでしょうか

未知の来客が間違って受付をとおさずに、
職場に入ってきたようなときは、こう言って声をかけるのが適切である。
■「どちらへご用で、いらっしゃいますか?」「誰かお探しでしょうか?」。

うけたまわります

来客が途方に暮れている場合、積極的に用件を聞く。

ていねいに言う

ございます　「あります」の丁寧表現。

ございません　「ありません」「ないです」。

さようでございます　「そうです」「そのとおりです」。

かしこまりました　「わかりました」。

いたしかねます　「やれません」。

存じません　「知りません」「わかりません」。

お願いできませんでしょうか　「やってもらえませんか？」「してもらえないでしょうか？」。

いかがでございましょうか

「どうでしょうか?」。

もう一度おっしゃって　いただけませんでしょうか

「何ですって?」「はぁ?」。

少々　お待ちください

「ちょっと待ってください」。

けっこうでございます

「よろしいです」「わかりました」。

ただいま　席をはずしております

「今、いません」。

恐れ入りますが　ごめんどうですが

「すみませんが」。

お忙しいところ恐縮ですが

「忙しいのに悪いんですが」。

お電話をおねがいします

「電話してください」。

こちらから　お電話申し上げます

「こちらから電話します」「こちらからお電話させていただきます」。

ご足労（そくろう）　ねがえませんでしょうか　「来てくれませんか?」。

お越し　いただけませんでしょうか　「来てくれませんか?」。

どのような　ご用件でしょうか　「何か用ですか?」。

何か　お聞きになっていらっしゃいますか　「何か聞いてますか?」。

ただいま　見てまいります　「いま見てきます」。

お話は　うけたまわっております　「話は聞いています」。

申し伝えておきます　「言っておきます」。

こちらから　おうかがいいたします　「こちらから行きます」。

いま　ご都合はいかがでしょうか　「いま都合はどうですか?」。

相づちをうつ

なるほど
■「まことに」「いかにも」と、同じ意味の納得を示す相づち。

もちろん
言うまでもないという積極的な同意。

そうですね
相手に問いかけられたときの第一声として一般的。
いったん相手に同意したうえで、肯定なり反対の意を表す。

そうでしょうとも
同感の意思の強調。
「そうだとも」のていねいな言い方。

そりゃあ　そうだ
「それはそうだ」の転。
親しい間柄のときに用いる。
■「そうだ」「そうだね」も同じ。

まったく　そのとおり

非常に強い同意・同感の意思表明。
「まったく」や「そのおり」だけでも、同意の相づちになる。
■「まったくですね」「いや、まったく」「そのとおりだ」なども同じ。

それは　いえる

深い同意。積極的な賛意を表す。

やっぱり

「やはり」が促音化し、自分の考えていたとおりだった、という同感の意思を強調している。

それで

「どうした」が後に続く接続詞。
本来、相手が言うべき接続詞を相づちとして、はさむことにより、
その先を話しやすくしてやるという意味を持つ。◎「そう、それで?」。

それが

「それで?」に、軽い反感、問いただしが加わった表現。

それから

その次は、と先をうながす接続詞。■「そしたら?」。

それから　どうしました

「それから?」のていねい表現。
「どうしました?」が付け加わることで、相手の話に一歩踏み込んだ積極的状態を表す。

■「で、どうしました？」「それからどうなりました？」も同じ。

と　おっしゃいますと

話の続きではなく、話の理由に誘導する語。

おや

左の「あら」と「まあ」を加えてこの三つが、おどろきの三大相づちである。
「おや」は意外感の表れ。
三つのなかではもっとも男性的な相づちである。◎「おやおや」。

あら

おどろいたときに思わず発する声。
女性的相づち。■「あらあら」「あら、どうしましょ」も同じ。

まあ

おどろいたとき、また危ない感じを抱いたときの発声。
「おやまあ」「あらまあ」といった、組み合わさり方もある。

あら　たいへん

おどろきの誇張表現。■「おや大変」「まあ大変」も同じ。

いやはや

「あきれた」という、ニュアンスが強い相づち。

さぁ　どうでしょうか

はっきり肯定・否定できないような、話に用いるべき相づち。
■「どうかな」「どうでしょうか」「さぁ、どうですか」。

さあね

賛成しかねるというニュアンス。

おそらくね

肯定に近いあいまいさ。推量的な相づち。

それは　それは

「それは大変でした」「それはよかった」など、
相手への同情の気持ちを軽るめに表出する。■「それはどうも」も同じ。

お察しします

相手が悲しみや怒りを訴えているときに、
効果的な相づち。■「わかります」も同じ。

まあまあ

激しく怒っている相手を、なだめるための相づち。

それは　よかった

相手にとって、喜ばしい話を聞いたときに用いる。

よかったですね

「それはよかった」と同じだが、言葉づかいがていねいな分だけ、冷静さがただよう。

がっかりですね

落胆をなだめる。

とんとんですよ

何か事業などに成功して、「ずいぶん儲けたでしょう」などと聞かれたとき、謙遜と牽制をかねて用いる。収支はプラスマイナス・ゼロ程度という意味。■「ぼちぼちです」。

大穴を　あけてしまいまして

大損したということなのだが、表現を誇張するほど、つい心の余裕があらわれてしまうものである。

痛手です

こういう簡潔な表現のときこそ、真の危機を表明している。

どうも　お恥ずかしいことで

たとえば高齢者の再婚など、いい話なのだがてれくさい、ばつが悪いというケースで使われる。

どういたしまして

相手の謝辞に対しての答え方。

そうですか　それはけっこうです

うまくいってるという言葉を聞いて。

顧客を迎える

いらっしゃいませ

客を迎える、最初の挨拶。

どうぞ　ごゆっくり　おくつろぎください

休憩または宿泊客を、部屋に案内した際の言い方。

お待ち　申しあげておりました

客を玄関先で待ちうけ、荷物を持ったり、かさをさしかけたりしながら述べる挨拶。

どうも　お呼びたてして

相談あるいは打合わせのために、足を運んでもらったとき。

お昼は　もうおすみですか

昼食を共にしたいとき。

いらっしゃいませ　失礼でございますが　どちらさまで　いらっしゃいますか

来客にはすぐに立って出迎え、
お辞儀をしてこう尋ねる。

たいへん　お待たせして申しわけございません

お得意との電話中などで、
やむをえず来客を待たせることになった場合は、こう言ってわびる。

●●会社の●●さまで　ございますね
お待ちしておりました　どうぞこちらへ

毎度ありがとうございます

かしこまりました

●●は　ただいま　すぐにまいりますので
少々お待ちください

●●は　あいにく席を　はずしております
お差しつかえなければ　誰か代わりの者に
ご用件を　うけたまわらせましょうか

かしこまりました
戻りましたら　そのように申し伝えます

あらかじめ約束がしてある来客には、「お待ちしておりました」の一言を忘れない。
そして応接間などへ案内する。

たとえ初めての客でも、
毎度は必ず付けて挨拶する。

「承知しました」あるいは、単なる返事の「はい!」もこう言いかえる。

応接室に案内したら、
「どうぞ、こちらへおかけください」と客を座らせ、
担当者がすぐ来ることを伝えて退席する。

もし担当者が不在の場合は、
代人でもよいかどうかを確認する。
原則的に代人は、その担当者の上司を立てると考えるべきである。

代人を立てるほどのことではなく、
伝言を頼まれた場合は、復唱したうえで、このように挨拶する。

初めまして　●●と申します

今後とも　よろしくお願いいたします

初対面の相手と、名刺を交換しながらの挨拶。
椅子から立ち上がって。
日本座敷の場合も座ぶとんをはずし、正座して挨拶する。

おくれて　失礼いたしました

わたくし　●●でございます

名刺は目下の者から出すのが礼儀だが、
出しおくれて相手に先に名のられてしまった場合、
「おくれて……」とか「これは申しおくれました」の、
一言を忘れないように。

どうも　お忙しいところを　お邪魔（じゃま）いたしました

いとま乞いは頃合を見はからって。

どうぞ　そのままで結構でございます

相手側が見送りに出ようとしたときは、このように言って辞退する。

お忙しそうで　何よりです

相手が約束の時刻を守らず、
長く待たされたとき✖不快感を表すようなことをしてはならない。
相手も心に負い目を感じていないはずはないのだから。
また実際、長く取引関係を結ぶということは、
一種の運命共同体になるわけだから、相手の多忙は心から喜ぶべきである。

顧客を待たせる

係の者が　用件を　お伺(うかが)いいたします
少々　お待ち下さい

客の用件を聞き、
担当の者を呼び出すとき、
客に言う言葉。

ちょっと　失礼させていただきます

接客中、やむをえない事情で中座する場合、
◎「ちょっと失礼させていただきます。すぐ戻ります」。
戻ってきたときも、
「たいへん失礼いたしました」と言って席につく。

まことに　相済(あいす)みません
電話で　ございますので
ちょっと失礼いたします

接客中に電話がかかり、
席をいったんはずす場合の挨拶。

まことに　恐れ入りますが
少々　お待ちください

商品を倉庫に取りに行ったりして、
客から離れる場合、
◎「まことに恐れ入りますが、少々お待ちください。どうぞ、そちらにおかけになってお待ちください」。

ただ今　問い合わせて参ります

係が違った場合、
あるいは上司の判断が必要である場合の接客用語。

恐れ入りますが
●日間の　ご猶予いただきたく存じます

品切れ商品の入荷に日数がかかる場合、
あるいはオーダーメイドに必要な日数を、
伝える場合の言い方。

勘定をする

細かいのを　お持ちで　いらっしゃいませんか

値段に端数があり、
客が大きい札を出したとき、
小銭での支払いをうながす言葉。
客がそれに応じて小銭を出した場合➡「おそれいります」。
持ち合わせがなかった場合➡「失礼いたしました」。

恐れ入ります

お客から代金をもらうとき前に付け加える。

●●円でございます

代金請求の言葉。

●●円　お預かりいたします

ぴったりのときは、「ちょうど、お預かりいたします」。

少々　お待ちくださいませ

レジに行くときには、
この一言を忘れない。

お待たせ　いたしました

レジから戻るときとか、
また、お客を待たせるようなことになったときは、断りの言葉を言う。

どうぞ　お改めください

釣り銭を渡すときに言う言葉。
客が↓「はい、確かに」と受けこたえしたあとで、
再び↓↓「ありがとうございました」。

●●円の　お返しでございます
どうぞ　お確かめくださいませ

お釣りがある場合は、トレイに載せてこう言いながらお客に渡す。

ありがとうございました
またどうぞ　お越しくださいませ

客への感謝は、何度言っても損するものではない。

申しわけございませんでした

客との関係をやわらげる慰めの言葉程度に考えて使うのが適切である。■「あいすみません」とも。

ご進物用で　ございますか　お持ち帰りに　なさいますか

包装をどうするかを、客に問う言い方。

またどうぞ　お越しくださいませ

客を送り出すときの挨拶。

顧客に頼む

お手数でしょうが

客の手をわずらわすときに使う。
◎「お手数でしょうが、ギフト商品の横に商品カードがございますので、お持ちください」。

まことに　恐縮ですが

客の手をわずらわすとき、
◎「こちらでは、その品を切らしております。
もしお急ぎでしたら、本店にございますので、
まことに恐縮ですが、本店までお越しいただけないでしょうか?」という具合に使う。

ご面倒でも

客に再度の来店を願う場合、◎「ご面倒でも、来週もう一度お越しいただけませんでしょうか?」。

いろいろ　お手数を　おかけして恐れ入ります

サイズを測るためにフロアを移動したり、
上着を脱がせたり、
客の手をわずらわせている最中にかける言葉。
作業が長びく場合は、途中でこの言葉をひと言かけておくべきである。

お手数で　恐れ入りました

書類に書き込むため、
客に対していろいろ質問をしたり、
客自身に手をわずらわせて、
書き込みを求めたあとの挨拶。

ごめんどうさまでした

客の体のサイズを計ったり、
書類に住所、氏名等の書き込みを求めたあとで、
手数をかけたことをわびる言葉。
店の都合で、フロアを移動させたときにも、
ひと言この言葉をかけるとよい。

まことに　ご迷惑でしょうが

■「恐れ入りますが」「お手数でしょうが」と、
同じような場面で使う。
◎「まことにご迷惑でしょうが、この足袋をおはきになって、おぞうりをお試しください」。

ご寸法を　ちょうだいいたします

客が自分の服のサイズを知らないとき、
またはオーダーメイドで、
客の体にメジャーを当てる前に、了解をとる言葉。

顧客に勧める

細工が　こみいって　おりますので

よい材料を　使ってありますから

お顔うつりが　よろしゅうございます

私も使っているのです

宝石、アクセサリー、家具の価格が高いという客の不満にこたえる言葉。
✖高くないという反論は、マイナス。
相場を知らないという恥を客にかかせることになり、
感情的になる場合がある。

客が品物の価格が高いという不満を、口にしたときの応対の言葉。
品質のプラスの面を強調するのが好ましい。

衣類、アクセサリーなどの商品をすすめる言い方。
◎「こちらのほうがお顔うつりがよろしゅうございます」。

商売ずくではなく、
自分個人もよいと判断しているのだという訴え方。
店の者対客という関係でなく、友人同士のような錯覚を与える。

こちらが　お徳用になっております

安いということを、言いかえた商品のすすめ方。

お値段は　少々張りますが
長持ちいたしますから　かえって　お得です

価格についての客の不満を、商品のすぐれている裏付けであると、
プラスに転換して説得する言い方である。

私どもの品物は
決して　お安くはございません　しかし

✖「少々お値段が張りまして……」などと、
申しわけなさそうに言っていては売れる物も売れなくなる。
よい物だからこそ高いのだ、しかし長い目で見れば絶対得であるという自信を示す。
もちろんその根拠は明確にしなければならない。

●●（ライバル商品の名前）は　とてもよい物です
私どもの商品も　それにひけは取りませんし
さらに●●という点で　すぐれております

✖競合商品をけなして、
「しかし、うちのはよい」と売り込むのは、客に不快な印象を与える。
競合商品は必ずほめ、
そのうえで自社商品もそれに劣らないこと、
さらにそれよりもすぐれた点をアピールする。

お宅さまぐらい　知識が　おありになると
こちらも仕事が　しやすくて助かります

相手の知識に感服したという態度。
そのうえで商品の技術的、専門的な長所を説明すると、

お宅さまならではの品物と存じます

ま　どうでしょうか

今が　お値打ちに　なっております

受け入れてもらいやすくなる。

あまり見えすいていては腹が立つが、
それでも持ち上げられて悪い気はしないのが人情というもの。

商品について相手が誤解していたり、
✖間違った知識を持っていたとしても、露骨に指摘するのは禁物。
それで相手が考えを変えて商談が成立することは極めて少ない。
✖「それはご記憶違いではございませんか?」などと、
どんなにていねいに言っても、
かえって反発心、敵対心を生むだけである。
その場はあいまいにしておき、
相手のミスには気づかなかったふりで、
のちほどやんわりと正しい説明をする。

なぜ今買うと得なのか、
どれくらい得なのかを示す根拠は、
具体的なほどよい。

精一杯　勉強させて　いただいて
これが限度です

双方が歩み寄って、最後のツメまできたわけだから、
もう退けないという態度を示すほうが、
かえってスムースに交渉が運ぶものである。

これでもう●●の心配は　ございません

商品を買った結果を具体的なイメージで示す。
よい事ではなく、
悪い事からの解放を強調するほうが、
効果的な場合もある。

勉強させて　いただきます

商品を安く売るという気持ちを表す常套句。
「いつもお取引願っているお得意さまですので」とか、
「セール期間中ですので」といった理由をつけると、
説得力が増す。

ご奉仕価格に　なっております

サービスを日本語に訳しただけのことなのだが、
心理として、より安くなっているような錯覚を生ずる。

すぐに　ウナギ登りになる銘柄ですよ

今　いちばん売れている銘柄です

先行き　値上がりは必至です

どんどん価格が上がりそうな、
取引物件をすすめるときに用いる言い方。

みんなの買うものは急騰は望めないが、
その分、安心できるという買い手心理がある。
売り手としても確実な商売で信用を損なう恐れがないので、
気が楽にすすめられる。
もちろん、市場の動向をきちんと調査したうえで、
用いるべき言葉である。

「値上がりしそう」とか、
「値上がりするはず」ではなく、
必至という点にポイントがある。

クレームに応える

ごめんどうですが
あちらの係で　おたずねください

客が、担当部署をまちがえた場合の応対。
◎「その件でしたら総務課の者がうけたまわります。
ごめんどうですが、あちらの係でおたずねください」。

お気の毒さまですが　●●でございます

客の求める商品が、すでに製造されていなかったりする場合、
「まことにお気の毒さまですが……」と、
相手の残念な気持ちに理解を示しながら、希望にそえない旨を伝える。

お言葉は　ごもっともで　ございますが
なにぶん

客のクレームについて、
事情を説明する場合の受け答え。
相手の言葉をさえぎらずに、
充分言わせたあと、「お言葉はごもっともでございますが……」と切り出す。

まことに　おあいにくさまですが

「あいにくですが」の、ていねいな言い方。

あいにくですが

客が私用で訪ねてきて、
たまたまその人が出張でいないような場合に使う。
✖自分の側に責任があるときには使ってはいけない。

せっかくで　ございますが
ご希望に　そいかねますので

新規の取引を申し込まれ、
それを断わるときの言葉。

いつも　お世話になっております

まず、日頃の信頼関係を強調。

また伺いました　いかがですか最近は

定期的な訪問のときの挨拶。
クレームを事前にふせぐために。

申しわけございません

これがクレーム処理の第一歩。

お話を伺って
さっそく　飛んでまいりました

すぐに駆けつけ、
とりあえず謝罪し、適切な処置をする。

話を急ぐ

ちょっと　時間がないものですから

手短に　ご用件だけを　お願いできませんか

単刀直入に、
相手に話を簡潔にしてもらいたいと要求するのも、
言葉づかいさえ気をつければ無作法なことではない。

そうしますと　●●という結論なんですね

相手が持ってまわった言い方を繰り返す場合、
話の予測がつくのなら、結論を先取りして言うのもやむをえない。

さっそく

挨拶も社交辞令もそこそこに、
◎「早速ですが、例の件は……」と仕事の話を持ち出すための枕詞。

二・三分お時間を　いただけませんか

上司に業務報告や相談などがあるときは、こう言って話しかける。

手短に　申し上げます

はじめに、◎「お忙しいでしょうから、手短に……」と断わって、
短文でてきぱきと報告する。

まず　結論から申し上げます

要領よく話すための最大の鉄則は、
結論を最初に言うことである。

三点ほど　ご連絡しておきます

用件の数を最初に告げることで、
あまり手間をとらせないことを知らせ、安心させるキーワード。

かいつまんで　申しますと

要約するためのキーワード。

例は一つだけに　とどめますが

要約するうえで、その要約に信頼感を与え、
なおかつ要領よく具体例を示す言い方。

その話は後で　またゆっくり
うかがわせてください　とりあえず●●の
用件を先に済ませてしまいましょう

■「あなたの今の話のほうが用件よりも面白い。
だから用件を先に片づけて、後でじっくりと聞かせてください」と、
相手を持ち上げる言い方をする。
ただ注意するのは、話の腰を折らないタイミングをはかって言う。

なるほど
今のお話は　本題との関連ということでは
たとえば　どんな点が挙げられましょうか

あなたが　おっしゃりたいのは
●●ということですね
それも合わせまして
そろそろ　例の件を話し合いたいと思いますが

失礼ですが
あなたが　おっしゃりたいのは
●●ということですか
それとも●●ですか

話が横道にそれやすい原因は、
相手が肝心の用件を、しっかりと把握していないからである。
こういう場合には、用件が、
何であったかを相手に思い出させる必要がある。

適当なところで相手の話を要約して終わらせる。
そのキーワードは「それも合わせまして」という言い方。
「ところで」とか「しかし」といった、
相手の反発を招きかねない接続詞を避ける点に眼目がある。

思いつくままに話しているような相手には、
代わって話の整理をしてやる必要がある。
イエスかノーか、できるかできないかといった、
二者択一を相手に求めるようにする。

フランス料理店で

先日　予約した●●（姓）です

店に入ってすぐ名前を告げる。
➡「お待ちいたしております。こちらへどうぞ」と席に案内してくれる。
予約していない場合は、
「二人なのですが」と言って、入口で待つ。
案内する係が、風体を見きわめたうえで、席が空いていれば案内してくれる。

私の名前で　予約しています

レストランに着いてこう告げると、
勘定書を自分に回してもらうことができる。
自分より年上の客を招待したり、
女性が男性にごちそうしたりする場合に使える。

静かな席を　お願いします

席はギャルソン（ボーイ）が案内してくれるが、
希望の席があれば「できれば窓ぎわが」と伝えればよい。
予約の電話のときに言っておくのが確実である。

ワインリストを見せてください

席についてすぐ「何かお飲み物は？」と尋ねられた場合、
「アペリチフ（食前酒）に何か？」を聞かれているのである。
だからコーヒーやジュースと答えてはいけない。
アペリチフにキールやシェリーを、
頼みたいならそう言えばいいが、
特に飲みたくないなら、
「ワインリストを見せてください」と言って、
ワインを頼み、
それで食前酒を兼ねることができる。
ワインも飲まないなら、「いいえ結構です」と答えれば、
水をついでくれる。「ミネラルウォーターを」。

お昼のコースは　ありますか

ふつうメニューに、
お昼の定食も書いてあるが、
あせって見つからないときはこう聞いてみる。
壁の黒板に書いてあったり、
テーブルの上のメニュー立てに書いてある店もある。

メニューを見せてください

コースでなく、
一品ずつ（アラカルトで）頼みたい場合。
しかし本場フランスでは、メニューというと定食をさす。

今日のおすすめ料理は　何ですか

■あるいは「この店のおすすめ料理は何ですか?」「シェフのおすすめは?」。
たいてい、これでおいしいものにありつけるが、
店によっては、その日の材料の余ったものを、すすめることもあるので要注意。

この料理に合ったワインを　ハーフボトルで

あまり飲まない人ならカップルでハーフボトル一本、
あるいはグラスワインでも充分だろう。
おすすめ料理を頼むときは、ワインもまかせてしまってよい。

ハウスワインを下さい

料理を豪勢に気張った場合は、
ワイン選びも本腰でかからなくてはならないが、
限られた予算で楽しみたいなら、
ハウスワインにしておくのが当たりはずれなくて安心である。
一般的に肉料理なら赤、魚料理なら白のハウスワインを頼むと、
グラスまたはデキャンターに入ったお徳用のワインが現れる。

●●年ものの●●をお願いします

あまり　くせのないものを

煙草を吸っても　よろしいでしょうか

ワインリストから自分で料理に合ったワインを選ぶには、
年期を要する。◎「1983年のサンテミリオンをお願いします」。
しかしたとえ失敗しても、生死にかかわる問題ではないのだからと、
あせらず、おうように構えたい。

メインディッシュの後、
チーズをすすめられたら、
指さして選んでもよいし、
「あまりくせのないものを」
「山羊(やぎ)のチーズはありますか?」
「軽いものを」などの言い方がある。
「いいえ、結構です」と断わってもよい。

コーヒーが出たら、
煙草を吸ってもよいが、
その際、同席する人に尋ねてからにする。

お勘定を

勘定書をテーブルに持ってくる店もあるし、
レジで支払う店もある。
いずれにせよテーブルについている間に、
「お勘定を」と尋ねれば、
「あちらのレジでお願いいたします」と教えてくれるか、
勘定書を持ってくるかどちらかである。
黙って立ち上がって、
「もしもし、お勘定はこちらで……」と、
ボーイに追いかけられる、
みっともない事態は避けられる。

その他の店で

お部屋は　ありませんか

中華料理店に数人で行く場合、
予約してなくても　小部屋を使えることがあるので尋ねるとよい。

これは　どんな料理ですか

各国料理で、メニューの名前だけでは判断できないときは、
遠慮せずに聞く。

ミディアムに　してください

ステーキの焼きかげんを聞かれたとき。
レア（まだ大部分生焼け）、
ミディアム（中くらい）、その中間は「ミディアム・レアに」。
ウェルダン（よく焼けている）の、いずれかを答える。

今日は　何が入ってるの

飲み屋でつまみを頼むときに聞く。
↓「しまだいが入っております」
↓↓「じゃ、刺身で二人前つくって」。

地酒は　ありますか

あつかんで　お願いします

ひとつ　いきましょうか

少し熱くして　もらうかな

もう少ししてから　お願いします

地方の料理店では、
その地方の地酒が、用意してあることが多い。

酒のかんの温度。
あつかん、ぬるかん、冷やなど。
よい酒はぬるかんで、とされる。

店で知り合った人に酒をすすめる。
■「いかがです?」
➜返事「これはどうも」。

寿司屋のカウンターなどが似あう。

和食だと、酒をしばらく飲んだ後、
「そろそろごはんをお持ちいたしましょうか?」と聞かれる。
「お願いします」あるいは、
「もう少ししてからお願いします」。

持ち帰ることは　できますか

サインで　いいですか

セパレート・チェックに　してください

料理が食べ切れず残った場合、
店によってはパックや袋に詰めてくれる。
英語ではDoggy bagという。

ホテル内のレストランでは、
その場で支払わず、
サインかルームナンバーを伝票に書き込めばよい。

日本でワリカンにあたるのがチェックを一人ずつ別にする、
「Separate check, please.」である。
アメリカの場合、料金の十五パーセントのチップを、
勘定のときに暗算して払わなくてはならない。
セパレート・チェックにしておけば、
一人一人が自分の分のチップを計算して払うことになり、
あとでチップ分もワリカンにする計算の手間を省ける。

結婚

本日は　おめでとうございます

ありがとうございます　恐れ入りますが
こちらに　ご記帳をお願いいたします

ありがとうございました
控え室は　あちらになっておりますので
どうぞ　お休みくださいませ

受付の前に立ち、
軽く一礼して。
もし受付が知り合いであるなら、
➜「ご苦労さまです」のひと言を添える。

受付は参列者の挨拶に答え、芳名録への署名をお願いする。

署名が終わった参列者にはお礼を述べ、
控え室をさし示す。
✖指でさすのは失礼。
てのひらを使って、
顔も控え室のある方向に向けながら申し述べる。

本日は　おめでとうございます

私　新郎の●●さんとは
職場の同僚でございます●●と申します
よろしくお願いいたします

よんどころのない急用が　できまして

きれいな方ですね
ぼくも　あやかりたいものです

とても　おきれいです

控え室では、他の参列者に挨拶する。
特に初対面の相手には、簡単な自己紹介を。

もし当日になってどうしても出席できない用事ができた場合は、
とりあえず受付に電話する。
特に身内の不幸などでの欠席は、
✖その理由をはっきりと言ってはならない。

控え室で、あるいは披露宴会場入口で花婿へ、
独身の友人・同僚が言うべき挨拶の例。

花嫁へのひと言はなおさら、
美しさを賞賛するものでなくてはならない。

誕生

・

今朝●時●分
男子（女子）を出産いたしました
お蔭さまで　母子ともに元気です
ありがとう　ございました

双方の両親、兄弟、親戚、
また妊娠中にお世話になった方々には、
出産後ただちに電話連絡する。
✖しかし、それほど親密ではないところにまで、知らせる必要はない。
お祝いの催促をしているようで、
かえって失礼になる場合がある。

通知する際にはこのひと言を忘れてはならない。
周囲の者にとっても最も気にかかっていた点だからである。
また、感謝の気持ちを込めて、「お蔭さまで」のひと言を付け加える。

連絡の最初、あるいは最後は、
このお礼の言葉で締めくくる。
喜びの気持ちは相手への感謝で表す。

跡継ぎのご誕生　おめでとうございます

■「ご長子の誕生」
■「ご継嗣（けいし）のご出生」
■「ご嫡男がお生まれになり」など、言い方は多様である。

お父さまに似て　男らしい顔立ち

男の子をほめるには最も無難なのがこの言い方。

お母さま似なんでしょうか
男の子とは思えないような
可愛らしいお顔をして

母親の前で子供をほめるときに用いると適切な言い方。
母親は自分の子供が男らしいと言われるより、
女の子のようにやさしそうとか、可愛らしいと言われるのを好む傾向がある。

口もとが　きりっとして　お利口そうですね

女の子をほめるときにも使われる言葉であるが、
「きりっとひきしまって」というのは、より男の子向きである。

玉のような男の子

玉というのは宝石、真珠。
そこから転じて、美しいといった意味に考える。
男女の別なく用いられる言葉ではあるが、
男児に用いるのがより適切。

丸々と　お元気そう

これも男女ともに用いるが、言葉のニュアンスからいってより男児向きである。

目が大きくて　美人顔ですね

女児のほめ言葉として。
「目が大きい」とか、
「目鼻立ちがはっきりしている」など具体的にほめる。

ひな人形みたいに　可愛らしい

日本美人のやさしさと、色白をほめるには伝統的ともいえる言い方。
女の子のほめ言葉は一に美貌、二がやさしさだ。

お母さまに似て　ほんとに
おやさしそうな顔立ちをしていらっしゃる

母親というのが、必ずしも美貌を意味しない場合は、
このようにやさしさをほめる。

✖女の子の父親似は例外を除いてほめ言葉にはならない。

一姫二太郎と申しますから
初産（ういざん）が女の子で理想的ではないですか

特に相手の父親が男の子を希望して
落胆しているような場合、このようになぐさめる。
「一姫二太郎」とは、
子を持つには長子が女で、次子が男であるのが理想的という言い伝えのこと。

よく頑張りましたね

ゆっくり　休養してください

月並みな言葉ではあるが、出産後すぐといった状況では、なるべく簡潔にほめてあげる。

お七夜（誕生後一週間めの夜）までは、肉親の者以外は出産祝いに行かないのが常識。その後、産婦に直接声をかける機会があれば、やはりいちばんに言うべきなのは、こういったねぎらいの言葉である。

初孫（ういまご）さまのお誕生　どんなに　お喜びでしょう

◎「産後はいっそうの用心が大事ですから、どうかお体を大切に」などもていねいに。
孫は子より可愛いという。まず、お祖母さんになった喜びを祝ってあげる。

おかあさまの　お心入れで
ご安産だったのでしょう

産婦への助言や、手伝いなどをしてきた姑の労を、ねぎらってあげるのも大事なことだ。

おかあさまが　ついてらしたので
●●さんも　さぞ心強く思われたことと思います

特に産婦に親しい者が、姑に言ってあげると効果的な言葉。
今後の嫁と姑の仲を、円満にすすめるためのひとつの気配りである。

安産で　おめでとうございました

母子健全であったことを喜ぶ祝いの言葉。
これを最も先に言うべきである。
出産祝いはどんなに親しい者であっても、
肉親以外は産婦の回復する一ヵ月後ぐらいに、
祝いの金品を持っていくのが常識。

心ばかりの　もの

お祝いの品を渡すときには、
相手にあまり負担をかけないようにこんな言い方をする。
この他、■「ほんのおしるし」「お祝いの気持ち」などとも言う。
出産祝いの品物は重複しないよう、
親しい間柄なら相手の希望を聞くのも適切な方法。

いろいろ　お心配りを　いただいたうえに
また　お心のこもった　お祝いの品をいただき

お礼の言葉は丁重に、
相手の祝いの言葉と品物の両方に対して言う。

なにぶんにも　初めての経験ですので
今後とも　よろしくご指導いただければ幸いです

父親が言うと適切な挨拶。
経験者に今後を依頼する。

弔問

まことに　ご愁傷（しゅうしょう）さまでございます

愁傷とは、嘆き悲しむ意。
つまり、本当にお嘆きのことでしょう、という遺族へのいたわりの言葉なのだが、
やや儀礼的な感がある。

心から　お悔（く）やみ申し上げます

これもやや儀礼的な決まり文句。
しかし故人とのつき合いが薄かったり、遺族と初対面だったりするときは、
かえって遺族の心の負担にならないものである。

このたびは　どうも

「このたびは、どうも突然のことでお察し申し上げます」の後半を省略した挨拶。

さぞかし　お力落としのことで　ございましょう

遺族の心中を思い遣（や）る悔やみの挨拶。

驚いて飛んでまいりました　本当に残念でございます

自分の驚きと、残念な感想を述べることで悔やみの言葉にする例。
突然の悲報に対して用いる。

とるものも　とりあえず飛んでまいりました
このたびは思いもかけない　ご災難で
心中　お察しいたします

死を知らされた意外感、自分の動転ぶりを示す言い方。
事故死のような、突然の死の場合に用いる。

もし私で　お役に立つことがありましたら
何なりと　お申しつけください

通夜、葬式ともなれば、
遺族の者は悲しんでいる暇もなく、
いろいろと準備に追われることになる。
手が足りないようなら、こう言って申し出る。

お忙しいなかを
さっそく　お悔やみを　いただきまして
ありがとうございました

遺族側から弔問客への返礼も、
その心遣いを感謝するという程度の、簡潔なものにとどめるのが作法。
相手の多忙に対してひと言、配慮を示すこと。

急のことで
なにぶん　取り散らかしておりますが

弔問客と対面して、
「お通夜をさせていただきにうかがいました」と、挨拶されたときに答える一例。

覚悟はしておりましたが　残念でなりません

故人が老年、病気などで、ある程度死の予測ができた場合の答え方。

天寿を　まっとうしたのだと思えば　あきらめもつきます

故人が老年であった場合の答礼。

生前は　ひとかたならぬ　お世話になり
ありがとうございました

相手が友人、同僚など親しい間柄である場合には、
生前中の厚誼を感謝する。

よろしければ　どうぞ会ってやってください

弔問客が故人と特に親しい場合、故人との対面をすすめる。

悲しみが増しますので　遠慮させていただきます

対面をすすめられても、
気がすすまないとき。

供養のために心ばかりのものを　用意しましたので
どうぞ召し上がってください

通夜の席で弔問客のために出す簡単な食事を、
通夜ぶるまいとか、おしのぎなどという。
それをすすめるときの挨拶。

おこころざしは充分に　いただきました
どうぞご自由に　お引き取りください

九時、十時を過ぎて弔問客が、
帰るきっかけをつかめないでいるようなら、
喪主、遺族の側から水をむけるべきである。
このほか、「明日のお勤めにさわりましてはいけませんので」などと、
もっと直接的に言うのもよい。

今晩は　これで失礼させていただきます

弔問客が辞去するときの言い方。■「おいとま」でもよい。
また、「お疲れになりませんように」、とねぎらいの言葉をかけるのも親切。

ご霊前に　お供えください

香典を出すときの挨拶。
ふくさに包んで持参し、受付で差し出す。
「形ばかりでございますが」とか、「仏さまへの供養として」と付けるのも適切。

ごていねいに　恐れ入ります

香典を受け取るとき。
「故人にかわりまして、心からお礼申しあげます」。
あるいは相手の言葉をそのまま受けて、
「霊前に供えさせていただきます」など。

心から　お悔やみ申し上げます

式場の入口での挨拶。
遺族への挨拶は、わざわざ出向いてする必要はない。
たまたま近くに居合わせた場合は、会釈か、
「お焼香させていただきにまいりました」程度のことを言うのが適切。

●●さん　あなたは……

弔辞の冒頭の一例。仏式では直接故人に語りかける形をとる。

遺族を代表いたしまして　ひと言ご挨拶申し上げます

喪主、あるいは親族の代表が、告別式の最後にする出棺の挨拶の冒頭例。

本日はご多用中に　かかわりませず　多数ご会葬いただきまして

出棺の挨拶は、参列者への謝辞から始め、
故人に対する生前の厚誼に感謝し、
最後に遺族へのはげましと援助を願って、締めくくるのが手順である。

おだやかな　お顔ですね

納棺した故人と対面して、遺族をなぐさめる言葉。

ほんとうに　おからだを大事にして　いただかないと

高齢のつれあいを亡くした相手を励ます、親族からの言葉。

おかげさまで　これですっかりすみました

一切がすんで、ごく親しい人たちが残ってくれている場合、遺族からの感謝の言葉。
これに対する応え方は、🡇「いいえ、お役に立ちませんで」。

ほんとに　急なことでしたね

遺族への同情の言葉。

お寂しいことですね

葬儀もすんで、日がたち、様子を見に立ち寄ったときなど。

法事

●日は●●の四十九日に　あたりますので
●時から自宅で　法要を営み　粗餐を　さしあげたく

日増しに　お寂しいことと
お察しいたしております

お招きいただきまして　恐れ入ります
ご一緒に　ご供養させて　いただきたいと思います

本来、書面で通知するものだが、
親しい間柄なら、
電話でこのように言ってすませればよい。

招かれた側は出欠の返事をした後で、
ひと言、遺族への配慮を示す。

当日は「ご仏前」や供物を持っていき、
このような挨拶の後、渡す。
■「本日はご案内ありがとうございました」とか、
■「心からご供養させていただきます」などの、
挨拶の仕方もある。

本日は　お忙しいなかを　わざわざ　お運びいただきまして
まことに　ありがとうございました
お蔭さまで●●の一周忌を　迎えることができました

法要の開始にあたっての、
主催者側の挨拶。
まず参会者への謝辞を述べるべきである。

本日は釈●●（戒名）の一周忌の法要を
●●寺さまにより営ませていただきます
ご準備　お願いいたします

開始の合図。
お寺さまへ一礼する。
頃合を見はからって、
お寺さまに読経のきっかけをあたえるのが適切。

これより粗飯を　さしあげたいと存じます
なんの　おもてなしもできませんが
どうぞ　ごゆっくり　お召し上がりください

主催者は読経の終了後、
下座からお斎（会食）へいざなう。

粗餐ではございますが
今日は　ごゆっくり　ご酒なども
召し上がっていただき　ご歓談くださいますよう

葬儀のときには落ち着いた応対ができなかった点をわび、
故人の思い出などを聞かせていただけるとありがたい旨を申し述べる。
お酒を用意したとわざわざ言うことで、

月日のたつのは早いものです

みなさま　さぞ　お疲れでしたでしょうと存じます

本来なら　こちらから　お礼に参上いたさねば　ならないところでございますが
おことづけして　まことに失礼いたします

このたびは　お世話にあずかり　まことに　ありがとうございました
どうぞ　お納めくださいませ

くだけた雰囲気で参会者に楽しんでもらえるよう配慮する。

お斎の場で話題にするのは、やはり故人のことを一番にするべきである。
決まり文句だが、このように口を切って、故人の思い出話へと水をむけるのが適切である。

参会者はまた、葬儀の取り込み中の遺族への、
慰安の言葉も忘れてはならない。
「どうぞお体をお大切に」といった、
励ましの言葉も必要。

もともとお布施とは、わざわざ故人のご供養に、
きていただいたお寺さまに感謝して、
法事の後主催者の側からお寺に出向き、
改めてお供物とともに差し出すものである。

お布施を渡すのは法事が済んだ後、
お寺さまがお帰りになるときに、
お盆などに乗せて渡す。

感情を言い表す

気持ちが　晴れました
屈託から解放されたときの言い方。◎「おかげさまで、これですっかり気持ちが晴れました」など。

胸の　つかえが　おりました
長い間の悩みが解消したとき。

感謝しています
折をとらえて自分の感情の気持ちを伝え、礼を言うのに適切。

とても満足です
客として、サービスに対する喜びを表すのに適当な言い方。✖目上の人に対して使うと失礼。

恐縮(きょうしゅく)します
へりくだってお礼を述べるとき。

ありがたいことです
しみじみとした語調で。

えがたい喜びです
思いがけない名誉を受けたときに。

悦（えつ）に入っております
ちょっと自分を戯画化した言い方。得意な気持ちもこう言えば聞きやすい。

誇らしく思います
自賛の気持ちの喜びの表現。

すがすがしい気分です
さわやかな喜び。

快哉（かいさい）を叫びました
古風な表現。ひらたくいえば「やった！」。

愉快で　たまりません
率直な言い方。相手も喜べる場面で使う。

慶賀（けいが）に　たえません
おめでたいことを喜び、祝うときに使う。

ひそかに喜びを感じております
自画自賛の控えめな言い方。

喜ばしいことです
全体にとっての喜びに。

暗たんとした気持ちになります
暗い気持ち。この後に「しかしながら」と続けること。

気が重いのです

行動に個人的な負担を感じている言い方。しかしやる、という状況で使う。

意気しょうちん　しています

励ましてあげなければならない人の状態を表現するときなどに。

情けなくなります

自分のふがいなさを言う。

惨めな気持ちです

助けが必要なときには、率直に告白する。

やりきれない気分です

気持ちのおさまりがつかない、さてどうしたらいいかと模索を開始する。

胸が　いっぱいです

喜び、あるいは悲しみにも。

思い悩んでいます

ああしようか、こうしようかと決められない状態。

身を切られる思いです

決断、行動がさけがたい犠牲を、ともなう場合もある。

ほとほと閉口です

迷惑だから、やめてほしいと思うときに。

頭を悩ませています

あれこれ考えてまだいい考えは出ないが、いつかきっと出るという途中の段階で。

困惑しています

判断に迷い、真意を確かめる必要があるときの切り出し。

当惑しています

判断に困っているとき。

気が　とがめます

後ろめたい気分。

心苦しく思います

過分な好意に甘えているとき。

心残りです

まだやり尽くしていなくて残念だが、去らなければならないこともある。

後ろ髪　引かれる思いです

心が残って別れがたいとき。

後悔しています

反省の態度表明。

痛恨（つうこん）の思いです

取り返しのつかない事態のとき。

良心の呵責（かしゃく）を感じます
反省の言葉。

自責の念に耐えません
自分の過ちを恥じ、責めている。

不満です
相手に対する要求があるのに、それが満たされていないとき。

ものたりません
できるはずのことができていないで、満足できない。

憤（いきどお）りを覚えます
義憤のニュアンスがあり、抗議のときなどに便利。

気持ちよくありません
すっきりしない、したがって事態を改善してもらいたいというとき。

おもしろくありません
割を食っているのは、プライドが許さない、あるいは無視された不快感の表現に。

不愉快です
はっきり言わないとわからず、やめてほしい行為を繰り返すおそれのある相手に。

不本意です
自分の望みとはずれている。挽回したいという意思表示がこのあとに。

心外です

思いがけない言いがかりに対して使える。

残念です

相手の決定、態度に対する抑えた不快の念を表現する言い方。

遺憾（いかん）です

公式な謝罪。

気に入りません

抑えた表現であるが、最大限の不快が裏にある可能性も。

心苦しく思っています

自分にも責任があるということを表している。

面（おも）はゆい気持ちです

誉められすぎのときなどに。

お恥ずかしい次第です

年齢や社会的経験に、そぐわないことをしてしまったとき。

汗顔（かんがん）の　いたりです

そうとうに恥ずかしいときの堅苦しい言い方。

面目（めんぼく）ありません

合わせる顔がない。

穴があったら入りたい

逃げたいほど、恥ずかしい失策をしたとき。

慚愧（ざんき）の　いたりです

そうとうに恥じている。■「慚愧に耐えない」とも言う。

顔から火が出ます

恥ずかしさに耐えられないときも、こう言うといくらか余裕が出る。

痛ましく感じます

その人の気持ちになって、事態を感じているという表現。

かわいそうで　なりません

深い同情。

不憫（ふびん）でなりません

かばってやりたいとき。

気の毒で見ておれません

かわいそうでたまらない。当人を前にして言っては相手が傷つく。

哀悼（あいとう）の意を表します

不幸に対する挨拶の決まり文句。

心が　うつろになります

辛いときにも自分を、客観的に見ていないとこうは言えない。

むなしい気持ちです

力を尽くしたのだが、というとき。

寂寞（せきばく）を　おぼえます

もの寂しい気持ちが、じつに深いという言い方。

砂を噛（か）むような思いです

味気ないどころの騒ぎではない、やりきれなさ。

断腸（だんちょう）の思いです

はらわたがずたずたにちぎれるほどという意味だから、軽率には使えない。

悲痛な思いに　とらわれています

取り返しのつかない、深い悔恨にとらわれているとき。

悲しみが湧いてきます

親族が亡くなったあと、再び日常が戻ったときなどに感じる感情の表現。

3 自分がある

結果まで
責任を持って
はっきりと主張できる

遠慮する

充分　いただきました

食事のおかわりをすすめられたとき、
✖「もう結構です」と、
ぶっきらぼうに断わると、まるで、
「まずくて食えない」と言っているかのように、
聞こえてしまうことがある。
「もう充分いただきました、ごちそうさまでした」なら、
この心配がない。
飲み屋でラストオーダーを取りに来たウェイターに、
◎「もう充分いただきました」と使うと上品である。

お気持ちだけ　ちょうだいして

金や物を受け取りたくないときには、
「いただくわけにはまいりません」という意味を、
「お気持ちだけちょうだいして」と言いかえる。
品物が高価すぎる、逆にくだらないものでほしくもない、

かえって　気づまりですから

あるいは、収賄になるので受け取れない、
親しくする気がないので受け取れない、
などの場合すべてに使える。

先輩後輩、目上目下などのない、
対等なつき合いの場では、
おごったりおごられたりしないほうがかえって気が楽だ。
それでも、金額がごく少額だったりすると、
「いえ、いいですよ、これぐらい」と言って、
こっちが「私の分は払います」と出しても、
受け取ってくれないことがある。
そういうときは「かえって気づまりですから」、
あるいは「次にお願いしづらくなります」と言えば、
ほとんどの場合、すんなり受け取ってくれる。
ただしこれは、非常に強い言葉で、
「あなたに恩を着せられるのはいやなんです」と、
言っているのも同然だから、
✖目上の人には決して使ってはならない。

お高う　ございます

訪問先で上座にすわった場合、
次に来た客が自分より目上だと、
座ぶとんをかかえて、
「どうぞ」「いやいや」と譲り合いになったりする。
目下なら知らんぷりできるかというと、
それもおかしい。
「お高うございます」とひと言挨拶すれば、
この気づまりを解消できる。

お気づかい　いただきませんように

ほかにも客がいるのに、自分だけ辞去するときは、
主人が玄関まで見送りに立つのを遠慮して、
「どうぞお気づかいいただきませんように」と言う。

どうぞ　そのままで

これも辞去する際の見送りの辞退に使える。
また、訪問先に到着し、
先客がいて座ぶとんをはずして挨拶しようとしたとき、
「どうぞそのままで」と言えば、
あらたまった挨拶で座を中断させずにすむ。

せっかく　お心くばりして　もらいましたのに

京都でお茶漬をすすめられたら、
こう言って辞退し、
そろそろ帰る時間だと考えなくてはならない。
「もうおかえりどすか、ぶぶ漬けでもあがっておいでやす」に対して、
✖「それじゃぁいただきます」などと答えると、
全く礼儀を知らない田舎者だとけなされる。
「せっかくお心くばりしてもらいましたのに、あいにく今日は……」と辞退し、
「この次また」と挨拶する。
京都だけでなく、人によっては、
「あら、夕食の支度しているところなのに」と、
一応引き止めるかっこうをして見せることがある。
ごく親しい間柄以外は、
客と白鷺は立ったが見事という、
ことわざを思い出して、
早目に辞去したほうが正解だ。

私の出る幕では　ないですよ

もともとは芝居の場面のことを指すのが幕。
つまり、私のような身分の者が出る場面ではないという意味。

私のような若僧の分際(ぶんざい)で

●●は　なまいき　というものです

分際は社会的な身分、地位を軽蔑的にいう言葉。
自ら用いることによって自己卑下の気持ちを表すことになる。
過分な頼まれ事を遠慮するときに。■「若輩の分際で…」

生来の怠け者で

角が立たない言い方。

従来どおり　●●の自由な立場から
協力させていただきます

会友として参加してきた親睦会などから、
正式な会員にと、
誘われたようなときの最も適切な断わり方。
この言辞ならば、角が立たずにすむ。

今回は　なにとぞ　ご勘弁ください
仕事が忙しすぎまして
選んでいただいても
皆さまに　ご迷惑を　おかけするだけですし
次の機会には考えさせて　いただきますので

町内会などの役員を依頼されたときなどに。
回り持ちで誰かは引き受けることになるのだから、
納得できる理由で辞退する。
次の機会には、といった言葉も必要である。

療養中の身ですので

頼まれ事を断わるには、
病人という立場はいい理由になる。
このほか、■「このところ少々、体を悪くしておりまして」なども、有効な言い方。

服喪中で　ございますので

近親の者が死んだ場合、
死を悼んで遺族はその後の一定期間、
晴れがましいことやおめでたい席への参加を辞退する慣例になっている。
その際の辞退の言葉の切り出し方。
単に■「喪中ですので」でもよい。

まだ　親掛かりの身ですので

親掛かりという立場は、
まだ独立せず親に衣食住の面倒を掛けている状態のこと。

せっかく　お骨折り　いただきましたのに
申しわけございません

同窓会の幹事などへの断わり方。
相手の労苦、努力への慰安と感謝の意を表す。

招待を断わる

たいへん残念ですが

一般に、招待を断わるには

✖「申しわけないんですが」と言うのはおかしい。

招待は義務ではないのだから、

言い訳する必要はないからである。

◎「出席したいのはやまやまですが、職場の事情のため、

たいへん残念ですが失礼させていただきます」がフルコース。

あいにく　当日は親戚の結婚式で

結婚式の招待を断わりたいとき、

配偶者の身内の結婚式なら言い訳になる。

自分の親戚だと、

やはり身内のが大事なわけね。友達がいのない人……と思われてしまうが、

◎「私はぜひ出席したいんだけど。あいにく当日は主人の妹の結婚式で、

どうしても行かなくちゃならないのよ」なら、まあ仕方ないという感じが出る。

急な　さしつかえが　できまして　これも形式的だが、

身内の不幸のため結婚式の招待を断わるときなど、

めでたい折に不幸の話をしないよう、

◎「急なさしつかえができまして。悪しからずご了承ください」にする。

余儀ない事情で

形式的な言い方なので、

冷たい感じになる。

たいして親しくない人の招待を断わるのならこれでもよいが、

懇意にしている人、

目上の人などには、

具体的に事情を話したほうがよい。

やぼ用で

男性が、親しい友人に言う断わり文句。

会社を理由にできないとき、

「やぼ用で」と言えば、

プライベートだが、

余儀ない事情であることを伝えられる。

出張で

会社勤めの人は、
すべての断わりに会社を持ち出せばすむ。
◎「その前日から大阪に出張で……」。
◎「海外出張のため……」。
特に、海外出張なら、
招待当日と重ならなくても、
出張前後は準備や後始末で、
多忙であると言って断われる。

社の方針により

取引先の招待を断わる言い方。
◎「私のような若輩にご配慮いただきありがとうございます。残念なのですが、
社の方針により、辞退させていただきます」。

心は二つ　身は一つで

二つの用事が重なったときに言うが、語呂がよいために
上っ調子になってしまう。
✖もちろん目上には使えない。

客を断わる

お引き止め　できませんが

客に早く帰ってもらいたいときに使う。
◎「今日はあいにくさしつかえてお引き止めできませんが、
ぜひまたお寄りください。ゆっくりお食事でも」と言えば、
客も長居するわけにはいかない。

取り込んで　おりますので

突然の客で、玄関先で帰したいときに使う。
あまり重要でない客なら、
これ一言で充分だが、
上司が「近くまで来たのでフラッと寄った」というような場合で、
どうしても家へあげることはできないとき、
◎「親類に不幸があったという知らせがあって、いま取り込んでおりますので」なら角が立たない。

よんどころない用事で

◎「よんどころない用事で、あと二十分ほどで失礼しなければなりません」と、
あらかじめ言っておけば、
長居される心配がない。
「よんどころない用事」と言った場合、
すでに、その用事については説明を拒んでいるわけだから、
✖「え、どんな用事？　外出するの？」などと、
問いただすのは非常識だ。

せっかく　おいでいただきましたのに

このあとに、「今ちょうど出かけるところなんです」、
「あいにく三十分しか時間がなくて」などと続ける。
なお、西欧のマナーでは、突然の訪問は、
玄関先で断わっても失礼にはならない。
日本ではそれは難しいが、
三十分も相手してお茶を出せばよい。

しゃり　終わりです

客商売で、入れたくない客を断わるとき、
■「もう終わりなんです」
■「そろそろカンバンなので」と言う。

ふさがってるんです

寿し屋では、空の飯台を見せて、
「すみません、しゃり終わりです」と言えば、
どんなにしつこいヤーさんでも、あきらめて帰るそうだ。

入れたくない客を断わるのに、
席がほぼいっぱいのときなら、ざっと見回して、
「すみません、ふさがってるんです」と言えば角が立たない。
入口からは、全席を見ることはできないことが多いので、
奥のほうに座れる席があっても、
「ふさがってるようです」でさしつかえない。
なお、こう言って断わられた場合に、
✖「あそこあいてるじゃない」と、
ズカズカ入って行くのはつつしみたい。
入れたい客なら、どうやっても席を捜してくれるし、
もし本当に満席なら「何時頃ならあきます」と言ってくれる。
席があいているのに入れないのは、
入れたくない客だからなのだ。

団体さんが　みえるんで

まだ終わる時刻でもなく、
席がたくさんあいているときは、
◎「これから団体さんがみえるんで」と言う。

今日は予約なんです

これも確認しようがないのでよく使われる。
あとでまた同じ客が来たら、
◎「時間が遅れてるんですよ、まあ予約が入ってるから必ず来るとは思うんですが」と言う。
テーブルの上の予約席、または Reserved と書いた札も、同じ目的で使用されることが多い。
入れたくない客なら「そこは予約なので」と断わられる。

保証人を断わる

安うけあい　して
かえって　ご迷惑を　おかけしてはと

まだ若輩で、
保証人の能力がないからという意味で使う。

以前に　ある方の保証人を引き受けて
大変な迷惑を受けてしまいました

強い拒否。
非常識な依頼に対しては、これぐらい言ってもよいかもしれない。

まだ若輩(じゃくはい)の私どもでは
とても　その任では　ございません

若いうちしか使えない。
◎「社会的地位もない若輩の私どもでは……」。

とかく病気がちの昨今(さっこん)
無責任に　お引き受けするのも

年輩で、停年間近、
停年以降ぐらいにならないと使えない。

ほかのことで
お役に立てることがありませんか

無難でうまい言い方。

すでに　ほかにも保証を引き受けており

私の会社では　原則として

身元保証人になることを禁止しておりますので

すみませんが

無難な断わり方。

入社の保証人を断わる言い方。

借金の依頼を断わる

お役に立ちたいのは　やまやまですが

枕詞。

次に「あいにく……」と事情を説明し、最後に「お力になれなくて」と謝る。

ご事情は　お察しいたしますが

枕詞。

「よほどのこととお察ししますが」と言って、借金を頼んでくる相手の心理的な負い目を軽くする。

あいにく持ち合わせが　なくて

ふつうは、この程度の断わり文句で充分だろう。

先立つものが　ないので

貸したい気持ちはあるのだが、

それに先立つもの（お金）がないので、貸すことができないの意味。

頼られがいのない　ことで

借金を頼む側の恥ずかしさを、やわらげるための言い方。

たいへん　お恥ずかしいのですが

むしろ貸せない私たちのほうが恥ずかしい思いをしているのですと、

へりくだって断わるときに使う。

このところ　思いがけぬ物いりが続いたので

実は　当方も支払いに追われています

金を貸せば　金と友とともに失うといいます

どうか事情を　お汲みとりくださいまして

お力になれなくて　申しわけありません

物いりの内容を、
先月改築したため、
義母が入院して、と具体的にあげたほうがよい。

自分が借金しているほどだから、
とても貸せる状況ではないと、自らの苦しさを強調して断わる言い方。

説教できる相手にしか使ってはならない。
ほとんどは使えない言葉と思ってよい。
金にだらしのない人への最後の手段。

下手に出て断わる。

■「ご意向にそえず心苦しく思っております」
■「悪しからずご容赦ください」
■「たいへん残念なのですがお許しください」などを、使い分ける。

縁談を断わる

当方には過ぎた　ご縁で

ありがたく　いただいて帰ります

見合い後に、
相手は乗り気でも自分のほうが断わりたい場合には、
仲人に、
◎「当方には過ぎたご縁とは重々存じておりますが、なにぶん本人がまだ……」と言って断わる。
✖相手方の欠点を指摘するのは最悪である。
何様のつもりなんだ、二度と紹介などしてやるものかと、怒りをあおることになる。

目上の人から直接、
「いい人がいるんだが、どうかね?」と、
縁談をもちかけられたとき、✖その場で断わるとメンツをつぶすことになる。
「ありがたくいただいて帰ります」と受け、
後日、適当な理由をつけて断わるのが安全だ。
その際も、「このたびはありがとうございました」と、
礼のひと言を忘れてはならない。

身に余る　お話ですが

目上の人からの縁談を断わる場合、
自分に声をかけてくれたことへの、感謝の言葉が必要になる。
「身に余るお話ですが、実はすでに……」のように使う。

本人が　まだその気にならない

見合い後、
親から仲人に伝える断わり文句。
◎「とてもよい方で、私どもといたしましてはけっこうなご縁と思いましたのに、どうしても本人が……」
と言えば、フィーリングが合わなかったという意味に受け取ってくれる。

娘のしつけが　行き届きませんで

女性の親からの仲人への断わり文句の古典。
ほかに■「うちには立派すぎるかたです」
■「わがままいっぱいに育ててしまったもので」など、
自分の娘のいたらなさを強調する。
仲人に向かって暗に、
家風の厳しい家、うるさい姑は避けてほしいと、
釘をさす言い方である。

お会いすれば　するほど
自分のいたらないことが　わかって

年寄りが　どうしても聞かないのです

こちらが　どんなに悪者になっても
いたしかた　ございません

ご縁が　なかった

見合い後何度か会った場合の仲人への断わり文句。
先方はもう決まったと考えているかもしれないから、断わり方も難しい。
◎「すばらしい方で、お会いすればするほど、自分のいたらなさを痛感するようになりました」
と、相手を立てる。

急に気が変わった、あるいはなんかピンと来ない、などで、
すでに話がそうとう進んでいるのに断わる場合、
年寄りのせいにする方法がある。

婚約破棄の際に仲人に言う。
責任はすべてこちらにあると、言明することにより、
相手方との間で板ばさみになる仲人の負担を、
いくぶん軽くすることができる。

ほとんど万能の断わり文句で、
これが出ると二の句がつげない。
誰の責任でもない、
縁がなかったのだと、いうことで一件落着となる。

どうも先さまが　はっきりしないので

これは仲人が、一方からの断わりを、もう一方に伝えるときの言い方。
はっきり「ノー」と伝えるわけにはいかないからだ。
✖だから「もう一度尋ねてみてください」などと、
しつこくしてはいけない。
　「ご縁がなかったんですね」と諦める。

私も　ふにおちないのですが

これも仲人の使う言葉。
一方がどんな理由で断わってきても、
それを相手方に伝えることはできないから、
◎「先さまではご遠慮があるらしく、私もふにおちないのですが」と、
あいまいに言う。

仲人を断わる

光栄ですが　大任（たいにん）を務める自信がなく

頼まれ仲人を断わりたい場合、まだ若いうちなら、

◎「身に余る光栄ですが、これまで一度も仲人の経験がなく、大任を務めあげる自信がありません」。

家内が　社交の場に出るのを嫌がるので

仲人役で大変なのは、むしろ奥さんのほうなので、奥さんの意向を引き合いに出すと説得力がある。

◎「家内が社交の場に出るのを嫌がるので、一切お引き受けできないのです」。

一身上の都合により　ご辞退させていただきたい

■「余儀ない事情で」と同様、形式的な言い方なので、このあとに少し詳しく事情を、説明したほうが誠実な感じが出る。

家内の体の調子が　思わしくなく

年輩で、すでに何度か仲人を引き受けているのに、今回は断わりたいという場合は、健康を理由にする。

■「このところ家内の体の調子が思わしくなく」

■「家内が、医者から外出を禁じられていますので」。

デートを断わる

残念ですが　先約がありますので

木で鼻をくくったような、あまりにそっけない断わり文句だが、
なまじ期待させるよりはむしろ親切かもしれない。
しかし、こんなに冷たく断わってもなお、
「あ、じゃ土曜が先約があるんだったら、日曜は？　来週は？」と、
しつこく言いつのる鈍感人間もいる。
こういう相手には、「予定がはっきりしないので、こちらからお電話します」と言って、
向こうからの連絡を封じてしまうとよい。

こちらから　お電話します

こう言って、
いつ電話するか日時をはっきり言わなかった場合、
単に「ノー」を意味する。
✖「そっちから電話するって言ったから、ずっと待ってたのにぃ」と、
苦情を言ったりするのは、
恥の上塗りになるばかりだ。

母が風邪で伏せって　おりますから

むげに冷たくもできない相手、
会社の先輩や上役などの誘いを断わるのに便利。
家庭的な印象を与えることもできる。

また　よろしゅうに

京都弁。
「またの機会に、よろしく」の意味で、
「ノー」をやわらかく言っただけだが、
悪しからずという調子がこもっている。

●●ちゃんも　連れてっていいかしら

デートに誘われたときに、
他の女の子を連れて行くというのは、
友達としてならつき合うが、
それ以上はノーを意味する。
このときの同伴の女の子は、
あまりモテない地味な子であることが多い。
たとえ友人にしかすぎない男に対しても、
自分より魅力的な女の子を連れて行って、
そっちと仲よくなられたら腹が立つからだ。

ダンスを断わる

今は失礼します　休みたいので

英語では Not just now, thanks, I'm resting.
他の理由を言う必要はない。
ただし、こう言って断わった回に、
✖ほかの人と踊ってはいけない。

酒を断わる

ドクター・ストップで

■「医者に止められてまして」と同じことだが、
こっちはうっかりするとシリアスになって、
腎臓や肝臓の暗い話題に進む危険もあり、白ける。

気が　ききませんで

自分のペースを崩されるほど、ひんぱんに勧められる場合に使う。
◎「いやいや、頂戴してばかりいて気がききませんで」と言いながら、
相手の手から銚子をこちらにもらい、
つがれる立場から、つぐ立場にすり替わってしまうのである。

不調法（ぶちょうほう）で

酒に限らず、煙草、色事、賭事などを、断わるのにも使える。
■「不調法でして」とか、
■「不調法者でして」と言って、
一切、手をつけなければよい。
下手である、行き届かないといった、へりくだった言い方。

ナチュラル・ハイ　だから

グラスにそそがれまいとして、
手でおおったりするのは見苦しい。
「私はナチュラル・ハイだから、お酒がいらないの」という断わり方は、
陽気でかつ、
一滴もアルコールを受けつけない体質の人向き。
SF作家アイザック・アシモフも、
このセリフで酒を断わった。
自然なままの状態で（ナチュラル）、
空高く舞い上ったような（ハイ）いい気分というのが、その意味。

これで　おつもり

いつまでもだらだらと呑みたがる人に、
■「はい、これでお終い」と言いきかせる言葉。
◎「これでおつもりにしましょう」と、
静かに最後のお酌をしてあげるほうが、
酒呑みの粋心に訴える。

寄付を断わる

お通り　ください

托鉢の虚無僧が門口に立って、
経文を唱えながらよく響く鐘を鳴らす。
施しを断わるセリフが「お通りください」。

ご無用

物乞いや、門付芸人を断わるときに使う。
「ご無用です」と、
ひとこと言って用事に戻ればよい。
ただ、なじみの店に回ってきた流しに対して、
「ご無用」は強すぎる。
「また今度お願い」くらいが、適当である。

さっき　あげたでしょう

駅前や、盛り場で、
怪しげな団体を名のり、
「お願いします」と、
しつこく手製の募金箱を突きつける青年には、
にっこり笑って、
「さっきあげたでしょう」。

会社で　やりました

町内会で募金がまわってきたら、
◎「あ、その寄付だったら、もう会社で大口のを済ませたから」と、
さっぱりした表情で言う。

セールス・勧誘を断わる

今　とりこんでいますので

訪問者が、勧誘に来た人であるとわかった瞬間に、
「とりこんでますから」と冷たく言い放ち、
そっけなく戸を閉めると効果がある。
とりこんでいるとは、
夫婦げんか、別れ話、人の生き死に、引越しのまっ最中といった、
まったく余裕のない事態をさしているのだから、
態度は無礼でかまわないのである。

まにあってます

古典的な断わり文句。

買うときは　あなたから

車のセールスであろうと、預金の勧誘であろうと、
セールスマンを機嫌よく帰す言い方。
◎「今は余裕がありませんが」と、
断わったあと、「買うときは、きっとあなたからにしましょう」。

●●に義理が　あるものだから

買う気もある、あなたから買ってやりたい、
しかし義理のためにそれができない、
このつらさをわかってくださいと、
逆にセールスマンに迫る言い方。

いま　手が　ふさがってますので

多忙を理由にする。

カミさんが　反対するので

夫は妻をだしに使い、
妻は夫をだしにして断わる。
要するに、その場にいない人の名を、
あげればいいわけだから、
「おじいさんがうんと言わないもんだから」でも、
「子供たちが嫌がるから」でも、
何でもよいのである。

うちは　不幸があって

門松、ダルマのような縁起ものの、
押し売りを断わるときに使う。

飲食店などに対して、
ヤクザが十万、二十万という法外な値段で、
売りつけに来ることがあるが、
唯一の逃げ方が、◎「うちは不幸があったんで、申しわけないけど」。

けっこうです

もう少し強い言い方にすると、「お断わりだよ」になり、
軟らかい言い方にすると、「またにしてください」となる。

すみませんが　もう出かける時刻ですので

これは訪問販売だけでなく、
長居の客の腰を上げさせる口実としても役に立つ。

お引きとり　ください

ドアの内側に入り込まれて帰らない場合、
「どうぞお引きとりください」。
これは儀礼的な最後の言葉だから、
それでも出て行かなければ、
もう紳士的にふるまう必要はない。

商談を断わる

難しいですな

角の立たない断わり方。
その商談自体はけっこうなのだが、
実現は、こちらのさまざまの理由から、難しいという意味になり、
相手のめんつをつぶさずに断われる。
日本の企業の場合、
担当者個人は決定権を持たない。
担当者はまず直属の上司を説得し、
その上司はまた上の上司を説得し、
各部の責任者が出席する会議を通し、
ものによっては役員会、稟議を必要とする。
つまり、
「難しいですなぁ」と言っておけば、
以上のどのパートでひっかかるかをあいまいにしたまま、
だめですと言うことができる。

また、万一実現に至ったときは、
「難しいところを私の努力により実現にこぎつけた」と、
言えばかえってプラスになる。

よく　考えてみましょう

返事を留保するという形の断わり方である。
即答を迫られたとき、
◎「まあ、よく考えてみましょう」あるいは「よく考えさせてください」と言って話題を変える。

今回は見送らせて　ください

断わり文句だが、
下手に出て頼む形になっているから関係を悪化させずにすむ。
これも、自分の側の事情により、
今回は無理であると断わっているので、角が立たない。

検討してみましょう

いい返事ができないが、
むげに「ノー」とはいいにくいという気持ちのときに言う言葉。
もし相手に通じなくて、
「ご検討いただいてますでしょうか？　どうですか、結果は？」などと見当違いの催促をされた場合は、
次のように答える。◎「充分検討したうえで、こちらからご連絡いたします」。

いたしかねます

私の立場も　ご考慮いただいて

また　今度ということで

また　そのうちに

けっこうな　お話と思いますが

「できません」を、
ていねいに言うときには、「いたしかねます」。

しつこい人を断わるときに便利。
自分はあなたの味方だが、
会社のほうは、いまいち乗り気でない。
板ばさみになって苦労しているのは私である。
これ以上私にしつこく言っても、
私の苦労が増すばかりで、
実現の可能性が増えるわけではないと暗に告げている。

こう言われて「今度って、いつ頃ならいいですか?」なんて聞き返す人はいない。
ソフトに話を打ち切る言い方。

「また今度……」のバリエーション。

裏に隠れている気持ちは、
お説の通りであれば、大変いい話だが、お断わりします、である。

ご希望に　そえるよう
社内でも検討を重ねてまいりましたが
やはり従来どおりの線で　ということで
おねがいしたいと存じます

契約の更新、あるいは値引き交渉などを申し込まれた側が、
その話を切り上げるときなどに。
「ご希望にそえるよう……」
「検討を重ねて……」など、
相手側の言い分に対して、
積極的に対応しようとした姿勢を示す。

なにとぞ　あしからず

断わる理由を諄々と述べた最後に、
◎「そういうわけですので、なにとぞあしからずご了承ください」。
ただし、あまりにも形式的すぎて、
そっけないので、親しい相手、これからもつき合う相手には、
より具体的に事情を述べたほうがよい。

白紙に戻させて　もらいます

いったん合意に達した後、
別の事情が生まれて、話をふりだしに戻すときにこう言う。
■「これまでの交渉は、なかったことにしてください」と、
同じ意味である。

ほな　考えときまっさ

大阪商人の断わりの決まり文句である。
他の地方の人にはそのニュアンスがわからず、
了解をとったと誤解して、後でもめたりする。
見積書を作成して、いざ契約に行くと、
◎「考えときまっさっていいましたやろ。あんさん、しつこい人やなぁ」と、
追いかえされるはめになる。

ま　帰りに　もういっぺん寄っとくれやす

京都西陣あたりで聞かれる断わり文句。
■「この件で二度と来ないでくださいな」の意味である。

預からしてもらいます

京都の社交辞礼。
■「お断わりします」の意味である。

催促する

催促がましいことを　言いまして
まことに　申しわけないとは思ったのですが
どうしても
先日お貸しした　お金が入用になりまして

前に　ご用立てした　お金のことなんですが
いま話しても　よろしいですか

まさしく催促しているのだが、
それを自ら「催促がましい」と弁解することで、
相手の気持ちをやわらげる。
なお、こういう催促においては、
相手を追い詰めず弁解の余地を残し、
こちらも急ぐ理由を述べて、
折り合いをつけるようにするのが適切。

電話での借金催促の一例。
電話では相手の状況がわからないので、
気配りを見せること。
そのうえで話を煮詰めるなり、
直接会うように日取りを決めるなりして、
相手から確約をとる。

全額が無理なら　せめて半額でも

なかなか返してくれない相手に、
業を煮やしての妥協案。
馬鹿げた話のようであるが、
現実には、半額でももどってくれば、
上等といったことが往々にしてあるものである。

●●日までに　ご返済いただけなければ
法的な手続きに　のっとって
担保（たんぽ）物件（ぶっけん）の差し押さえ　ということにもなりますよ

かなり金額の大きな貸し金の催促例。
何度も催促し、それでも、
はっきりとした返事がもらえなかった場合の、
最終宣告である。

せっかくなのに悪いんだけど
先日貸した●●　ひとまず返してもらえないかな
どうしても必要になってね　ご入り用なら
終わったら　また　お貸しするから

催促の理由は金であれ物品であれ、
自分が使う必要があるとアピールするのが一番だ。
「ご入り用なら」とフォローを忘れない。

前に貸した●●は　お役に立ってますか

すみません
入れ違いになっているのかもしれませんが
●●の　お支払いの件は
どうなっておりましょうか

催促がましいことをいうのは　心苦しいのだけれど
わたしも　今ちょっと困ってまして

貸しっぱなしで、
相手からまったく何も言ってこない場合、
相手が忘れていることを考慮して、
それとなく注意をうながす言い方。

金の催促はことに神経を使う。
基本的な立場として徹底的に善意に解釈し、
その認識に立ってものを言うことが必要である。
✖間違っても「権利」とか「義務」とか、
居丈高な言葉づかいはするべきではない。

同僚とか友人とか、身近な人間に貸した金が、
なかなか返してもらえない場合、
後の人間関係がまずくならないように、
配慮しなければならない。
まず、「自分も困っているから」といった理由を作り、
相手に対して、
丁重に催促してみるのが賢明である。

ご用立てしたもの
お約束の期限が過ぎておりますが
どのように　なっていますか

最初のうちは、
相手のいらざる感情を刺激しない意味でも、
できるかぎり間接的な表現を使うべきである。

会議を進める

では　これより
●●会議を始めさせて　いただきます

お忙しいところを
お集まり　いただき　ありがとうございます

会議の進行に　ご協力お願いします

では　この件について
どなたか　ご意見はございませんか

開会を宣言する。
この言葉以降は発言に責任を持つことになるのだから、
あらたまった態度で行うべきである。

重要なメンバーほど時間の都合をつけ、
忙しいなか出席しているものである。
効率よく会議を進行させるため、
はじめに一言このように挨拶するとよい。

私語がやまないようなときには、
そのほうを向いて、はっきりと、釘をさすことが必要である。

指名をせずに自由な討論を求める言い方。

皆さんは　いかがお考えですか

特定の人間に発言が偏ってきたとき、広く全員の意見を引き出すために言う。

この件について　お考えを聞かせてください

自分から進んで意見を述べないタイプの人には、発言を引き出すことも必要になる。
議題に関連のあるポスト、あるいは経験を持っているときに促すとよい。

なるほど　それから　どうなりました

発言慣れしていない人には、
充分意見が述べられるよう、
興味を持って話を聞いているという態度で先を促してやる。

そうなると

発散的に出る意見を整理して方向づける言い方である。
◎「そうなると、ここで販売担当からのデータを出していただくと、問題ははっきりしそうですね、では坂本さんお話しいただけますか?」。

そういえば

いろいろな角度から問題を検討するために、
各人が持っている知識や経験を総動員することも必要である。
◎「そういえば先日、吉永さんはこの件に関連のあるシンポジュウムにご出席されましたね。
その成果を踏まえてご意見を」。

今の　ご質問に対して
●●さんは　どうお考えですか

●●さん　ご意見を　いただけませんか

あなたご自身は　どうお考えですか

この考えに対して
賛成のお立場ですか　それとも反対でしょうか

なぜ　賛成されるのですか

疑問点が出されたときは、
その場ですぐに責任者、または発言者から、
回答を引き出しておかなければならない。

発言のない人に対しては、指名で発言を求めることも必要である。

他人の意見の整理ばかりして、本人の考えがよくわからないときは、
きちんと意見を求めたほうがよい。

プラスの点、マイナスの点を並列して述べる発言があったとき、
賛成の立場からなのか、
反対なのか念を押す必要がある。

立場ははっきりしているが、
理由を明らかにしない発言者に対しては、
その理由の説明を求める。
理由が明らかになれば、
その理由の妥当性について論じ合うことができるのである。

議論を整理する

恐れ入りますが
議題と　ご発言の関連について　もう少し　ご説明願えませんか

話が飛躍、脱線したとき、
本筋に戻さなくてはならない。

ご説明を要約して　もらえませんでしょうか

長ったらしく要領を得ない発言が続けられる場合は、
途中で打ち切り、
議事を進行させなくてはならない。

恐れ入ります
記録の都合がありますので　手短かに　ご発言ください

発言を打ち切らせるための言い方である。

お話中　失礼ですが
●●さんに　ご意見がありそうなので
うかがってみましょう

話を独占して、議事に支障を来している場合、
このように言って、
発言者を替えてしまうテクニックである。

失礼ですが　長くなりそうなので
これまでのところで
いったん　皆さんの　ご意見をうかがってみましょう

長い発言、繰り返しになっている発言は、
黙って待っていても終わらない。
ほかの人に発言を移し、建設的な会議にしなくてはならない。

要約しますと　これまでのところ
●●ということで　間違いは　ございませんね
途中ですが　皆さんのご意見を　うかがってみましょう

独演会になるのを防ぐ発言。

繰り返しに　なりますが
今日は　●●についての　話し合いということですので
その点　よろしくお願いいたします

会議などで発言者の意見がどんどん脇道にそれていきそうなときは、
何度でも主題は何かということを繰り返して、
全員の注意を喚起する必要がある。
ただしこれは、なるべく発言と発言の間に行うようにする。
発言をさえぎる形になると、その発言者をたしなめたようになり、
場が気まずくなるからである。

今の　ご意見は
本題とは　どのように　関連するものでしょうか
補足して　いただけますか

本題から脱線したと思われる意見も、強圧的にそれを指摘するのは好ましくない。
こういう場合にはさらに発言者に、
その意見と本題との関連性を説明させるようにする。

ここで　ほかの方の　ご意見も
聞いてみたいと思います
どなたか　いらっしゃいませんか

もっぱら一人の発言者によって話が脇道にそれている場合、
他の人に発言を求めることで本題に戻すよう努力する。

この話は　また後で　うかがうことにして
先ほど●●さんが　おっしゃったことについて
何か　ご意見はありませんか

どうしても話が脱線したまま元に戻らない場合は、
進行役がすみやかに軌道修正する。
横道にそれた話がまだ終わっていない場合は、
後回しということで、
本題についての議論を再開すべきである。

反対を説得する

いま　●●さんは
●●と　おっしゃいましたが
私は　この問題について
●●という立場から　発言いたします

私は●●について賛成（反対）します
その理由を申しますと
まず●●というのが一つ
それから二つめは●●
三つめは●●と考えられるからです

直前の発言者の意見を受けて、意見を述べる。
こうすると会議全体がスムーズに展開する。

日本人に多い傾向のひとつが、いわゆる玉虫色発言。
つまり聞き方によっては賛成とも反対ともとれるという、
あいまいな意見の述べ方だ。
その愚をおかさないために、
発言の冒頭で自分の立場を明らかにする。

意見を述べるときは、まず結論を言う。
その後で根拠となる理由を箇条書き的に列挙する。
一度で言うときには、
せいぜい三つぐらいのポイントにしぼって、
話すと相手の理解が深まる。

あなたの　おっしゃることは　よくわかります

なるほど　●●さんの言われたことは
よい考えだと思います。
しかし　●●のようにすれば
もっとよいのではないでしょうか

私は●●には　賛成（反対）します

なぜなら　●●だからです

確かに●●すれば●●でしょう
しかし　●●となる恐れは　充分にありえます

相手の意見を真っ向から否定すれば、どうしても角が立つ。
反対意見の切り出し方としては、
このように、一応相手の立場と意見を認める態度で、
話しはじめるのが適切である。

意見の眼目の部分で、
相手の意見を否定するのではなく、
次善策として持ち上げ、
自分の意見を最善策として納得させる言い回し。

意見を述べるときは結論から。前の発言者の意見に対する賛成、
あるいは反対の表明からはじめる。

根拠をなるべく簡潔に、しかも具体的に述べる。

反対意見を想定して述べ、
それに対する見通しも同時に述べることで、
自分の意見を補強する。

ただし　●●するに　あたっては
●●することを　提案します
●●と　いうふうに　考えてみてください

私たちは
●●が必要だったのではないでしょうか
●●という　考え方もありますが

お気持ちは　よくわかります
確かに　そのような見方も　あると思いますが

自分の意見を展開するうえで、
弱点を補う具体的な対策があれば、提案する。

提案が単なる意見の陳述と異なるのは、
相手の支持を得なければならないという点である。
✖そこで相手の心に反発を抱かせるような、
こうすべきです式の強圧的な発言は控え、強調を第一とする。

参加者全員が一つの目的に向かっているということを強調する。
✖そのためには、「あなたがたは」「私は」といった対立的な人称を使わず、
あくまで「私たち」で連帯を訴えるのである。

反論に対する対策はすでに立ててあることを知らせ、
牽制する言い方。

その人の体験に根拠を持つ発言は、
真っ向から反対の論陣を張ると感情的になりやすい。
まず、相手の感情に充分同意してから反対の根拠をあげる。

たいへん勉強になりました

率直に　おっしゃっていただいて

ありがとうございました

失礼ですが　なぜ　そのように解釈されるのか

教えていただけませんか

冗談が　お上手ですね

おっしゃる通りかも　しれません

しかし　かりに

たしかに　その通りです　そうであるからこそ

こういう考えも　あるのではないでしょうか

非難をあびた場合、

即座にむきになっての反論は逆効果である。

理性的に受け止めたという態度をこのような言葉で相手に示すとよい。

相手に論ばくするためには、

相手の議論の根拠を、徹底的につかんでおかなくてはならない。

相手があまりに無礼であったりするときは、

柳に風と受け流すのもテクニックである。

相手が過度に謙譲で、役割を引き受けないような場合にも有効である。

具体的な場合をあげてどうなるのかを、

シミュレーションしてみせるのも説得力がある。

相手の言ったことをそのまま受けて、自分の論拠にしてしまう言い方。

真っ向から反論するのではなく、

別な視点からの考え方を述べることで反対の意見を示す。

非難を含まないので、感情的にならない。

一つ質問して　よろしいでしょうか

反対するよりも、
本人に自分の意見の欠陥を発見させたほうが効果的な反論である。
■「二、三はっきりさせたい点があるのですが」も同様。

基本的には　賛成ですが

続けて正反対の意見を言う場合もある。
あなたに敵対するつもりは全くありませんと、
いう意味の枕詞として使われる場合が多い。

お言葉を　返すようですが

社長や重役のように、
命令系統が上でかつ人事権を持った人間と論争するときに言う。
ひと言自分の立場を言い訳しておこうというような、
半端な気持ちではなく、
激しい言い合いを決意して使う言葉である。
■「お言葉を返すわけではありませんが」とか、
■「何度も、お言葉を返すようで心苦しいのですが」といった、
バリエーションも使える。
もし自分より立場の弱い部下がこの言葉を口にしたら、
相手を追い詰め過ぎてしまったと知るべきである。

趣旨は　よくわかりますが

よろしいでしょうか

ご納得　いただけましたでしょうか

ときに　話は違いますが

その　ご心配でしたら　ご安心ください

実は　ここに

予期しない変化が起こらない限り　絶対に

■「基本的には賛成ですが」と同じ使い方。
反対する前提として、ひとまず相手を立てる。
◎「おっしゃるご趣旨はよくわかります。
ただ私がどうしても理解できないのは……」というふうに続ける。

反論が根強く議論が長引いた場合、
すべての問題点に決着がついたのか、確認をしておく。
後で蒸し返しになるのを防ぐためである。

激しい議論の後、
お互いに感情的なしこりが残らないよう、話題を転換し、
共通の立場に立てる話をするとよい。

相手の論難に対して、
具体的なデータをもって反論するのが一番である。

やみくもな強調ではなく、きちんと条件を区切ったうえで、
強硬に自説を主張する。

これまでの経過から判断すれば　必ず

絶対とか、必ずといった最大級の言葉には、
一定の限定を与えないと説得力はない。
自分が責任を負える範囲内の判断であることが、
必要なのである。

指示する

忙しいのに　悪いんだが

上司の命令だからといって、あれしろ、これしろ、では、
部下の信望は得られない。
「遠いところ大変だが」とか、
「寒いのにすまないけど」など、
ちょっとしたひと言の思いやりを、忘れないようにする。

ちょっと　きみ以外に頼める人が　いなくてね

機会のあるごとに、
部下への信頼は口にするようにすべきである。

退社直前になって　申しわけないですが

部下が絶対に年下とは限らない。

実はちょっと若手には　まかせられない仕事がありまして

年上の部下に残業などの命令をするのは、
非常に神経を使うことだ。

この方面に経験の深い●●さんに
なんとか　面倒を見てもらいたいのですが
なるほど　それはいい考えだ
だが　もっとほかに　よい考えはないだろうか

「若手にはまかせられない」とか、「経験が深い」とか、
あくまでも相手の自尊心を満足させるような言い方をすべきである。
「経験が深い」はいいが、
✖「経験が長い」は正しくない。
「どうせオレは経歴だけは長いよ」と、
曲解されるおそれがあるからである。

仕事に対する説明を充分したうえで、
「さて、どうするか」と、
質問形式で部下に考えさせる。
自分の命令内容と一致しない答えが返ってきたら、
用例のように言い軌道を修正する。
そして命令と一致した答えが出たら、
➜➜「それはいい考えだね。一つそれですすめてくれたまえ」と結論を出す。

この点と　この点さえ　直せば
あとは　完璧(かんぺき)なんだがな

こういう初歩的なミスを　くりかえしていては　いけないな
きみには早く　もっと高度な仕事をしてもらいたいと
思っているんだから

今回のメインで

人を使う要諦は、
「五つ教えて、三つほめ、二つ叱る」ところにあるという。
同じ叱られるのでも、頭ごなしに「ここが悪い」とやられるよりは、
「ここさえ直せばよくなる」と言われたほうが、
欠点の直しがいがあるというもの。

注意を与えるときも、
相手への信頼を感じさせるようなひと言を忘れない。
どんなにおだやかに注意を与えるにしろ、
✖人前で言ってはならない。
特に腹が立ったからといって、
感情にまかせてどなるなどは論外である。

仕事の場だけでなく、
アフター・ファイブにも使える語だ。
酒を飲むときも、
◎「古屋さんが今回のメインですから」と盛り上げる。

大事な点をはっきりさせる

全力を尽くして　精いっぱい

与えられた仕事や、失敗を償うための自分の努力を約束する言い方。

◎「全力を尽くして精一杯頑張りますので、どうぞその結果が出るのを見守ってください」。

くれぐれも

念を押す言い方。

◎「くれぐれも、お体を大切に」

◎「私の意志は先ほど述べたものに変わりはありませんので、くれぐれも誤解なさらないようお願いします」。

この度に限り

場合を限定する言い方。■「今回に限り」。

◎「郵便事情に問題があったことがわかりましたので、この度に限り締切を三日だけ延ばす扱いにしましょう」。

お手数でも

相手に負担がかかることを承知のうえで、行動を要請する。

◎「お手数でも、明日二時本社までお越しください」。

念のため

大事なことを念を押す。

◎「以上の諸注意を守っていただけない場合は、係員が参りましてお引き取り願うことになりますので、念のため」。

どんなことが　ありましても　まちがいなく

固く約束する言い方。

◎「どんなことがありましても、十時までには、まちがいなくお送りいたしますので、ご心配なく」。

避けがたい支障（ししょう）が生じ

いったんした約束が守れなくなった事情を述べる。

◎「たいへん恐縮ですが、避けがたい事情が生じて、今日の出席が難しくなりました」。

●●するだけで
精いっぱいで

努力をしていることを伝える。

◎「昼も夜も身を粉にして働いているのですが、生活するだけで精いっぱいで、未だ借金の返済に手が付きません」。

万障（ばんしょう）お繰合わせの上

是非にと強調する言い方。

◎「万障お繰合わせの上、ご出席ください」。

うってつけの適材

ぴったりであることをいう言い方。

◎「彼こそまさにうってつけの適材ですよ」。

一刻も早く

急がせる、あるいは結果を熱望していることを伝える。
◎「一刻も早くよくなって、元気に出社してくださいね」。

断じて

強い否定。
◎「あなたがお疑いのような事実は断じてございません」。

責任を持って

まちがいなくやることを約束する言い方。
◎「私が責任を持って彼に弁償をさせますから、今日のところはお引き取りください」。

重々　承知

よく理解していることをいう言い方。
◎「この取引の成否に社運がかかっていることは、重々承知のうえです」。

特別の　ご配慮を以って

お願いをする言い方。
◎「どうか特別のご配慮を以って、お取り扱いください」。

いかなることが　ありましても

決意を表す。
◎「いかなることがありましても、期日までにはお返しします」。

まちがいなく

確かにより強い言い方。

◎「それでは、まちがいなく伺います」。

はっきりと　お断わりします

断固とした決意を伝える。

◎「いつもいつも、そうして私を頼ってくるが、毎回君を助けるのは、君のためにならないと思う。今回ははっきりとお断わりします」。

抗議する

再三の申し入れにも　関わらず

最後通告に使う。

◎「再三の申し入れにも関わらず、あなたは、対策を講じてくださいませんでしたね。
もうがまんできません」。

猛省を　うながします

相手の態度に抗議する。

◎「お客様の前でふざけ合うのは、たいへんに失礼です。あなたに、猛省を促します」。

頭から決めつけるような　言い方は

失礼なもの言いに使う。

◎「事情をお調べにならず、いきなり、頭から決めつけるような言い方をされては、
こちらも立つ瀬がございません」。

あまりにも　一方的な話で

申し出や、要求に対して言う。

◎「それでは、あまりにも一方的な話ではございませんか」。

そちらさまの態度いかんでは　やむをえず法的措置も考えておりますので　お含みおきください

最後通告に使う。

危機に　ひんしています

即刻、手を打たねばならないとき。

◎「今回のあなたのとった態度によって、我々の信頼関係は、危機にひんしています」。

勝手過ぎる

態度について言う。

◎「勝手過ぎると、お思いになりませんか？」。

ほとほと　あきれ果てました

誠意のない態度に対して言う。

◎「あなたの身勝手には、ほとほとあきれ果てましたよ」。

断じて　ゆるせません

強い姿勢を示す言い方。

◎「言い逃ればかりして、誠意を見せようとしないあなたの態度は、断じてゆるせません」。

もう　こりごりです

感情的に嫌気がさしていることを伝える。

◎「あなたとの生活は、もうこりごりです」。

私の身にも　なってくださいよ

無理な命令ばかりして、しかも思いどおりに事が運ばないとすぐ部下に当たり散らす、

自分の立場しか考えない過酷な上司に。泣き言の形をとった抗議として用いる。

人前で　そんなことを言われたんじゃ　私の立つ瀬がない

立つ瀬がないは、立場がないと同じ意味。

遊んでいられるような身分では　ないのです

もっとわたしの立場を尊重した発言をしろ、と怒るときに用いる決めつけの言い方。

いろいろ便宜（べんぎ）を　はかってやったのに

可愛がっていた部下の、手ひどい裏切りを知ったときに、言う相手の反省を強く促す表現。

あたま越しとは　けしからん

部下が直属の上司を素通りして、もう一つ上の上司に報告、直言などをするのが、
俗にいうあたま越しである。
要するにこれは、直属の上司にとっては、自分の立場を無視されたということであるから、
けしからん（よろしくない）と怒るのである。

この苦境を　どう乗り越えろというんですか

無責任なはげましの言葉に対する居直りの抗議だ。
困っているときには口先だけの激励、
つまり、おためごかしがいちばん腹が立つものである。

そんなことを　あなたに言われる筋合いはない

干渉を排する言い方。

トラブルをおさめる

ちょっと　言い過ぎだった　かもしれない
もし　そうだとしたら謝ります

誰でも素直に自分の非を認めるのは勇気がいる。
まして、本当は全部が全部自分が悪いわけではないのになどと、
思っていればなおさらだ。
推量し、その仮定に立って言う言葉だから、非をわびる屈辱もあまり感じないですむ。

ちょっとした言葉の行き違いで
おたがい感情的に　なりすぎたと思うんだ
もう一度　話し合ってみないか

仲直りを求める前提として認識しておくべきなのは、
相手に対して絶対に謝罪の言葉を要求してはいけないということだ。
譲歩とはそこ。つまり相手が「ごめん」と言わずにすむような理由を、
こちらが先に見出してやる点にある。
■「おたがい感情的になりすぎた」とか、
■「売り言葉に買い言葉で、つい」など、
理由は何でもよい。
相手にその気があれば、
その言葉に乗ってくるはずである。

あなたが　おっしゃったことは
間違ってないと思います

ぼくも　あなたの立場だったら
やっぱり　そう言うと思うんです

ただ　あなたと同じように
ぼくには　ぼくの立場というものが　あるわけで

いまは　おたがいに気持ちが高ぶっているから
またあとで　冷静になったら話し合おう

特に仕事上での対立が起きたときには、
こういう譲歩の仕方が解決の糸口になる。

会社や上役の意向を背負っている相手の立場に理解を示すことで、
同時に同じような立場にある自分の苦しみを相手に訴えかけるのである。

いわば、企業と個人、
タテマエとホンネとを分けて考え、
個人の部分からまず仲直りしようという言い方。

対立を和らげるいちばんの特効薬は、間をとることだ。
総じて対立というものは、
論点の本質をはなれて感情の激発が原因になっていることが多い。
そういうときは一晩、時間をおき、
冷静になって対立の原因を考えてみるべきである。

やぁ　久しぶり　もう例の件は
時効ってことにしないか　どうだい

ちょっと　お茶でも飲んで
雰囲気を変えてみないか

あなたの　おっしゃりたいのは
●●ということでしょう
わたしも同じですよ　結果的にはね

けんかして長いあいだ絶交状態にある友人と仲直りするには、
思いきってこんな電話をかけるのが適切である。
ある程度の時間の隔たりがないとやりにくい和解の方法だが、
時効はとても便利な和解語だ。
根深い対立でも、どちらがいい、悪いには触れずに、
済ませることができるからである。

当面の問題点から話題をそらし、険悪な雲行きを回避する。
遠回りなようで、実は仲直りへの近道になるという手だ。
特に感情的になったときは、
とかく視野狭窄におちいりがち。
お茶で一服して、
おたがいの緊張をリラックスさせるのが適切である。

論争の対立点が明瞭になったら、
相手の意見を自分の言葉に置きかえて言ってみる。
そのうえで、結果的に言っていることは、自分も同じなのだということを訴える。
論理的な内容そのものより、

あなたが●●と
おっしゃる気持ちは　よくわかるんです

きみは　ぼくにとって　かけがえのない親友だ
だからこそ　そんな口ゲンカも　できると思っているんだよ

あなたが　わたしのために　よかれと思って
●●と言ってくださるのは
ありがたいと思います

多少強引でも、わたしもあなたと同じなのだと、いう点を強調する点にこの眼目がある。
実際、論争というのは、
共通の目的に向かうための路線の相違からきている場合が多いのである。

相手の主張を認める態度を示す。
といっても、発言の内容そのものを肯定するのではなく、
なぜ、そのようなことを言うのかという発言の根拠、必然性を認めるのである。
これならば、必ずしも自分の意見を曲げることなく、
相手の立場を尊重することができる。

こう言われれば誰しも悪い気はしないだろう。
対立が激化した状況だからこそ、
根底にある相手への好意を表明するのである。

逆に、相手の発言を、
たとえ真意はどうであれ、自分に対する好意に結びつけてしまうやり方もある。
この曲解を否定する人はまずいない。
相手を持ち上げることで、相手のほうが譲歩せざるをえなくなるという高等戦術だ。

ご当人に　真相を聞いてみよう

うわさ話をしていたのを本人に聞かれ、気まずくなったときの解決法。
こそこそ逃げれば不和は決定的。
冗談めかして、本人にぶつかるのだ。
逆にうわさ話（悪口）が耳に入ったときは、
➡「ほんとに、きみは口が悪いんだから」ととりあわない。

気にしないでください
ぼくなら　何倍間違えるか　わかりません

上司が誤解して部下を叱り、
その後、誤解に気づいて謝罪したときの部下の対応例。
■「いいんですよ」
■「とんでもない」など、
頭を下げた上司をいたわる。

柄（がら）にもないことを　言いました

たとえば人にお説教などをした後で、
その話を締めくくる意味と、
すこし硬くなった雰囲気をやわらげるという意味で用いる。
立派なことを言ってしまったが、
本当は私もそんな偉い立場の人間ではない、
あなたと同じだと相手をフォローする言辞。

仲裁する

まあ　待て
きみたち二人が　会社のために　よかれと思って
言い争っているのは　よくわかった
よし　どうだ　ここはひとつ
ぼくに任せてくれないか

なるほど
それは●●くんのほうが　よくないね
後で　わたしからも　よく言っておこう
それは　それとして
きみの話を聞いていて
ちょっと気になったんだが

仕事上でのケンカは、
「二人とも会社のためによかれと思って」とまず双方を立てる。
そのうえで、いったん冷却期間をおいて、
一人一人別々に呼んで話を聞く。

部下を別々に呼んだら相手の主張を聞き、
認めてやりながら、
その誤りをおだやかに注意する。
その際、相手の言い分に、
「しかしねえ」
「そんなこと言ったって」などと、
✖いちいち反論して叱るのはよくない。

気の合わない人間と　一緒に仕事していくのは
確かに　おもしろいものではない
だがね　それを我慢していけるか　どうかが
きみの評価になるんだ　期待してるよ

同じ職場で働いている者同士が
そんな　人格を傷つけるようなことを
言い合って　どうするんだ
いいかげんにしないか

おれも　おまえと同じ気持ちだよ

最後に「期待しているよ」と一言つけ加えることで、
相手に好意を寄せている態度を示すのがポイント。

その場は一喝するにとどめ、
「大きな声を出してすまなかったな」と、
今度は静かな声で率先して謝ること。
緊張した職場の雰囲気を和らげるきっかけになるし、
けんかした部下も謝罪しやすくなる。
その後けんかの当事者たちを飲みに連れ出したりのフォローも。

けんかして腹を立てている友人をなぐさめるにはこの言葉。
怒っている内容はともあれ、深い理解と同情をまず示すこと。
感情的になっている人間に、
論理的なことを言っても耳には入らない。
相手の気持ちを鎮めてやることを、
先決に考えるべきである。

なあ　どうだい
酒で　ごまかすわけじゃないけど
二人とも今夜は　ぼくに　つきあってくれないか
どこで話が　こじれてしまったのか
考えてみようよ

二人とも　間違ったことは言ってないと思う
ちょっと　話がこじれた　だけのことさ
だって　悪気がなかったことは
お互いに　わかっているんだろう

一対一で　ゆっくり話を聞かせてもらうよ

どうしたんだい
ふだんの君らしくもない
よかったら　話を聞かせてくれないか

ふだん仲のいい同僚がちょっとした行き違いで、
口論になったようなときは、
こんな仲裁の仕方で充分。
酒の効力を期待するのではなく、
時間をおいて相手の気持ちを鎮静化させる。

これもふだん仲の悪くない同僚のケンカには有効な仲裁の言葉。
「交際の奥の手は誠実である」とは渋沢栄一の言葉だが、
結局、仲裁とは、何も争う必要などなかったのだと、
いうことを当事者たちに悟らせてあげることなのだ。

当事者から話を聞くとき、必ず一人一人に切り離して聞くこと。
特にグループ間の対立があるような場合はなおさらだ。

心構えとして必要なのは、
正邪にかかわらず、相手を持ち上げ続けること。
しかし、同時に「それは、きみのほうが正しい」と、
✖肩を持つような発言はしないことだ。

きみも　気苦労が絶えないね

●●（嫁の名）も　気がつかない点が多くて
お母さんも　ご不満はあるでしょうけど
あいつも反省してますし　何とかひとつ
折れ合うようにしてみて　くれませんか

奥さんが実家に戻ったきりだって　いうじゃないか
きみから迎えに　いかなきゃ
奥さんだって　帰ってこれないだろう
いつまでも　めんつに　こだわっているのは
どうかな

もめごとの原因は感情的なものが中心にある場合が多い。
仲裁に入って一人ずつ事情を聞いてゆくときは、
相手への中傷を差し引いて聞くようにする。
「ここのところ仕事が大変だったしね」とか、
「きみはきちんとした人だから」など、
相手をねぎらう言葉をかけるようにする。

嫁と姑の対立。
事情によってケースは異なるが、
両方の顔を立てながらも、
姑側から折れるようにするほうが円満にいく。

犬も食わないという夫婦げんか。
仲裁は慎重にしないと、ばかを見ることになるが、
夫の側から歩み寄るように言ってあげるべきである。

きみたちは　自分の意志で　別れるんだから
いいだろうけど　子供はどうなるんだ
子供には　責任ないじゃないか

血は水よりも濃いと　言うじゃないか
いつまでも　意地を張っているのは
親不孝だよ

根深い夫婦げんかを仲裁するとき。
「片親にしていいのか」
「ぐれたらどうするんだ」など、
両親の子供への責任感を訴える言い方。

兄弟は他人の始まりというが、
なまじ気心が知れているだけに、
いったん関係がこじれると、なかなか修復できないもの。
もし相手の親が健在なら、
「年老いた両親を苦しめるようなことは……」と説得する。

なぐさめる

何か心配ごとでも　あるの

最近　気になっていたんだけど
この頃の　きみは　きみらしくないね
何かあったの　言ってごらん

ぼくでは
たいして　役に立たないかもしれないが
よかったら　話してみないか

相談ごとは言いだしにくいものなので、
こちらから察してあげる。

悩みがあると、
自然と態度の変化にそれがあらわれるもの。
さりげなく、なるべく軽い調子で話しかけてみる。

悩みを聞くときは、
■「あまり役に立たないかもしれないが」
■「ぼくなんかでよければ」など、
謙虚な態度でのぞむべきである。

大丈夫　心配するな

何くよくよ　してるんだよ
おれに話してみろよ　水くさいぞ

同じじゃないけど
ぼくにも　似たような経験があるよ

この言葉は特に部下が、
仕事上のミスで悩んでいるときに有効。
上司が落ち着いた態度を示せば、
部下はそれだけで気が楽になるものだ。

友人・同僚であることの特権は、
歯に衣(きぬ)をきせないもの言いができること。
ざっくばらんに言ったほうが親近感が増して、
相手が心強く感じられるものだ。

悩み事であれ何であれ、
✖「みんな同じだよ」と言われると人は安心するより、
わけもなく反発を感じるものだ。
「同じじゃないけど」と前置きをしたうえで、
自分も似たようなことで悩んだ経験者であることを強調する。

ぼくがここで　評論家みたいなことを言っても
何もならないが

悩み事を打ち明けられたとしても、
その解決策がすぐに浮かぶとは限らない。
そんなとき偉そうに、
✖「そういうケースはよくあるんだ」式の話のまとめかたをしてはならない。
人生経験の差などほとんどないのだから、
あくまでも謙虚に話を聞いてあげる態度が必要だ。
良い話相手を得ただけでも、
悩み事の重荷を少しは軽減できるものである。

男のぼくには　なかなか言いにくいことも
あるだろうけど　できるなら　力になりたいんだよ

デリケートな問題に。

そうでしたか
もし　ぼくが　きみの立場だったら
やっぱり　きみと同じように考えると思いますね

話を聞くときに相手の立場に立つのが秘訣である。
また、相づちを打つのでも、
➡「それはそれは」とか「そうでしたか」など、
いたわりの含みのある言葉を使うことだ。

何を言ったって　いいんだよ
秘密は必ず守るから

話している途中で相手がためらったり、
口ごもったりしたときは、
やさしく丁寧にこう言い添える。

「節度ある友好」と「ルールにのっとった闘争」

「会話の定型」は、使いこなすとこんな便利なものはありません。この本はそのために作られたものですが、別の角度からみるとどうなるのか、少し考えてみました。なぜ、それが成立したのか、など……。

友達同士の気のおけないおしゃべりと違って、フォーマルなおしゃべりには厳密なゲーム性が感じられます。その厳密さは、ルールが確立されていることからくるらしく、まずそのルールを知っているかどうかで、参加者と排除される人がふるい分けられるようです。

そこで使われる言葉や言い回しは、いわゆる決まり文句で、ある見方からすればいずれも月並みであり、陳腐なものです。ある見方というのは、個人の微妙な感情や、あるいは激しい喜怒哀楽に価値を置く立場です。この立場は、つきつめていくと、人間の数だけそれに最もふさわしい表現があり、また、その場面の特殊さの数だけ、ほかのどんな言い方でも置き換えられない言い回しがあるはずだ、と考えが進んでいきます。小説はこの立場に立っています。

一方、フォーマルなおしゃべりが目指しているところは、こういったプライベートな感情、感覚をいかにコントロールするか、その一点にあるように見えます。つまり、個人的な事情や感情を、いかにおもてに出さないようにするかが、最大の関心事のようです。その部分の接触をできるだけ避けるためのシステムといいかえられるかもしれません。その理由は、個人の感情、特殊な事情というものが始末に負えない怪物に変わる場合があり、その怪物を野放しにすると、ある護るべき大事なものが壊されるおそれがあるという認識にあるのでしょう。

その護るべき大事なものとされているひとつは、秩序のようです。例をあげていうと、たとえば敬語にみられる、尊敬されるべき人の序列という秩序がそれです。これはもっとあけすけにいうと、要するに支配する人と服従する人の関係であり、そのため、敬語は、会社の命令系統という秩序を護るためにも利用されています。ただし、その人間関係の支配、被支配がゆる

やかである場合は、相手に対して害意がない、つまり相手を尊重しており、攻撃する心配はないという意思表示ともなるようです。そのときには、自分は紳士であるという自己イメージをその表現はつくりあげます。

もうひとつの護るべき大事なものは、人間関係の安定のようです。現在の良好な安定を持続させたいという願いがあるにもかかわらず、社会生活はそれを壊す衝動に満ちています。まあ、誰でもが、自分を振り返ってみればよくわかる事情です。つまり憎しみ、怒り、嫉妬、あるいは威張りくさりたい、自分だけ得したい、そういった自己保存や攻撃心などが、始末に困るほど自分のなかにあるのを感じます。　例をあげるならば、現在、対立した関係にあり、それをあからさまにすると、つきあいがそこで断ち切られてしまうおそれがある場合がそうで、拒否をする言い方、反対する言い回しがそれにあたります。怒りたいのを抑え、怒らせないように相手を慰撫する言い方として、様々な婉曲な表現があることに気がつきます。しかし、相手の横暴や自分勝手に怒りを覚えるのは、ある意味では当然の権利のようなものですが、始末に困るのは人の幸福を妬み、不幸を喜ぶという心理です。結婚式のお祝いの言葉、人が死んだときのお悔やみの言葉は、はっきり言ってそのためのものでしょう。ラ・ロシュフコーは「友人の不幸には常にわれわれを悦ばせるなにかがある」と書いていますが……。さて、こういった観点から、自分のいつ躍り出すかわからない感情をコントロールできるようになると、つまり、フォーマルなおしゃべりができるようになると、社会的な会話が、はじめてゲームとしての形をなしてきます。ようやくガキ扱いではなく、一人前のきちんとした女性、ちゃんとした男性として認められるわけです。

このゲームは、大きく分けて二つの要素を持っているように見えます。ひとつは「節度ある友好」、もうひとつは「ルールにのっとった闘争」です。これはいずれも綱渡りをするように危ういもので、この危うさそのものがゲームの味なのです。この綱渡りを、

転落することなくじょうずにやれるということは、その時々の言葉に隠された、それこそ、その表現とはまさに正反対の感情がやりとりさせているという、はなはだ危険な現実に対する感受性が、磨かれたことを意味しています。

そのため、フォーマルな会話というものは、一種の共犯者の関係を形成して、そのひそかな快楽がステイタスを支えます。すべてを知り尽くしている、なにもかもわかっているものでなければ、このステイタスを手にいれることができません。

「上品」と「お上品ぶり」

このステイタスについて考えるとき、思い出される情景があります。それはある馬術大会での一シーンです。競馬ではなくて馬術ですから、会場は静かなものです。その男は歯医者さんだということでしたが、馬のコントロールに成功しませんでした。次々と出てくる人たちは、うまいへたはあるのでしょうが、きれいなリズムの足並みで前に、横に馬を操り、課題となっている技術を披露して、あるいは障害を飛越したりしました。

歯医者さんはどうだったかというと、馬がどこか荒々しく、激しく首を振って進路をいやがったり、飛越を拒否したりして、課題を進めることができませんでした。それは別にかまわないのですが、問題はそのあとに彼のとった行動です。彼はついに競技のまっただ中で、力を込めて鞭で馬体を打ち出したのです。そのありさまには憎しみが丸だしで、目を背けさせるものがありました。もちろんそんなことをすれば馬はますます猛り立ち、前脚で高く空をかいたり、跳ねたりで騎手をふるい落とそうとします。彼はもう競技はそっちのけで、醜態をさらしつづけました。

馬術をよく知っている人の話では、彼は厳重な注意を受け、今後、大会に出ることを拒否されるだろうということでした。おそらく彼が逆上してしまったのは、自分が馬に満座のなかで赤恥をかかされているという意識のためで、乱打し始めた時点で、彼は馬を操る人間であることをやめ、馬という動物と同等の一匹の動物

になったといえるでしょう。　　このことは、フォーマルなおしゃべりで獲得するステイタスについての、よい例えとなるように思えます。つまり、馬がコントロールすべきさまざまな感情で、操る術がフォーマルな言い回しです。　　こうして獲得されたステイタスは、人にどのような印象を与えるかというと、それは、よくコントロールされた馬と騎手が与える競技の印象と、まさに同じものがあります。つまり、強いものが持つ余裕の美しさ、バランスを失わない趣味のよさ、露骨でないたしなみ、信頼するにたるフエアな態度、冷静に全体を見ている聡明さといったものでしょうか。　　おそらくこのへんが、ステイタスの最も高い地点で、最も低い地点をついでにいえば、上品なつもりの単なる「お上品ぶり」、鼻持ちならないスノッブ、いんぎん無礼といったところでしょうか。そうなってくると、なぜこの落差が生じるのかが、新たな問題として表に出てきます。同じ場面で、同じ表現を使うにもかかわらず、ひとりは「上品な人だなあ」と憧れを感じさせ、もうひとりは「へん、お上品ぶりやがって」と笑われてしまうのだとしたら、これは大きな問題です。たぶん、一方の人には何かがそなわっており、もう一方の人には、それが欠落しているらしいという予測が、とりあえずは立ちます。　　そういった観点を仮定すると、さきほどの歯医者さんの行動は少し見方を変えた方がよいかもしれません。彼が、思うように馬をコントロールできなかったのは、彼にもともとある欠落があり、馬はそれを出会った時点で気づいてしまい、あのような動きになった可能性があります。原因は馬の荒々しい性質にあったのではなくて、乗った騎手にあったとすると、鞭打つという行動の意味も変わってきます。　　つまり彼は失策の原因が「自分」にあるのではなく、「この悪い馬」にあるのだということを示してみせたのでしょう。馬にすべての責任を押しつけて、自分のもっている欠落を隠ぺいしようとしたのでしょう。つまり彼は逆上していたのではなくて、必死で言い訳をしていたことになり

ます。もしそうだとするなら、もともと彼は「乗馬競技」という「フォーマルな行動スタイル」が無理な人間であったのではと思えてきます。

これらの推論が正しいとするなら、さらに問題は進んで、なぜ彼はそういう人間に育ったのかという解明が、興味の対象になります。しかしそこまでいくと、もうこの本のテーマからはずれてしまいますし、だいたい手に負えるところではありません。

また、このステイタスにいる人々の、もっとも美しい例は、小津安二郎監督の映画に見ることができ、たとえば「秋日和」の台詞のほぼ半分以上は、「会話の定型」をやりとりすることで成り立っています。

ともかく、われわれは、この「小辞典」のなかに潜んでいる問題は、けっこう複雑な構造をもっているらしいという認識で満足することにしましょう。

パキラハウス

ちょっとした
ものの言い方

一九九〇年四月二十六日　第一刷発行
一九九〇年九月十四日　第五刷発行
定価　一〇〇〇円（本体九七一円）
著者　パキラハウス
タイポグラフィ　小泉均
発行者　野間佐和子
発行所　株式会社　講談社
東京都文京区音羽二丁目一二-二一　〒一一二-〇一
電話　東京〇三-九四五-一一一一（大代表）
印刷所　慶昌堂印刷　株式会社
製本所　株式会社　黒岩大光堂

パキラハウス　社交をテーマにした本が多い。主な著書に、『話のタネ本・酒場の雑学』（講談社刊）三十万部のベストセラーになった、『おしゃべり用心理ゲーム』『おしゃべり用心理ゲーム・つづきの巻』（ＴＢＳブリタニカ刊）がある。

落丁本・乱丁本は小社書籍製作部あてにお送りください。
送料小社負担にてお取り替えします。
なお、この本についてのお問い合わせは、
学芸図書第二出版部あてにお願いいたします。

ISBN4-06-204902-3

パキラハウス

社交をテーマにした本が多い
自分が　そのとき読みたいと思う本を作っている
主な著書に
『若旦那の行儀作法と一般常識』（主婦と生活社刊）
『外人をどうしたらよいかどうか事典』（ＴＢＳブリタニカ刊）
『話のタネ本・酒場の雑学』（講談社刊）
30万部のベストセラーになった『おしゃべり用心理ゲーム』
『おしゃべり用心理ゲーム・つづきの巻』（ＴＢＳブリタニカ刊）
などがある

ちょっとした
ものの言い方

定価1000円（本体971円）

ISBN4-06-204902-3 C0095 P1000E (0)

ちょっとした
ものの言い方

もし、次のどれかに思い当たることがあれば、この本は役に立ちます。

●友達とは、おしゃべりなくせに、初めての人や年上の人と話すとなるとどうしていいかわからない。
●あらたまった席に出るのが少し恐い。
●とっさの挨拶ができず、つい、にやにやぐずぐずしてしまい、われながらいつまでも子供でもあるまいにと歯がゆい。
●断わるのが苦手で、ついつい、嫌なことを引き受けてしまい後悔する。
●人との応対がギクシャクしているように感じ、とても疲れる。
●謝ったつもりが、どういうわけか気持ちが通じないでそっけなくされる。
●話に割り込めないで、おいてきぼりにされてしまう。
●もう少し要領よく話せないかといわれたことがある。
●会議で話す番がくると、うまくしゃべれるか不安で、とても緊張する。

フォーマルな「ものの言い方」は、言葉のやりとりの「一種のゲーム」で、ちゃんとルールがあります。この本をぱらぱら眺めてみれば、「なんだ、こう言えばいいのか」と目のまえがきっと明るくなると思います。

ISBN4-06-204902-3 C0095 P1000E (0)